

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Laskentatoimen suuntautumisvaihtoehto

Colleen Rains

Tilitoimistojen ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välinen palvelukieli Lappeenrannassa

Opinnäytetyö 2012

## Tiivistelmä

Colleen Rains

Tiltoimistojen ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välinen palvelukieli Lappeenrannassa, 75 sivua, 3 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimen suuntautumisvaihtoehto

Opinnäytetyö 2012

Ohjaaja: lehtori Marianne Viinikainen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tavoite oli kaksijakoinen. Ensinnäkin tavoitteena oli selvittää niiden maahanmuuttajayrittäjien määrä ja äidinkieli, jotka muodostavat asiakaskannan Lappeenrannassa sijaitsevilla tiltoimistoissa, minkälaisia palveluja tiltoimistot antavat maahanmuuttaja-asiakkaille ja millä kielillä näitä asiakkaita palvellaan. Toisena tavoitteena oli tunnistaa mahdolliset tarpeet tiltoimistojen kielitaidon parantamiselle.

Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka lähetettiin kaikille tiedossa oleville tiltoimistoille Lappeenrannassa. Kysely lähetettiin pääasiassa sähköpostitse, mikäli sähköpostiosoite oli tiedossa, muuten postitse. Kerätyt tiedot analysoitiin Microsoft Excel -laskentataulukolla.

Tulokset osoittavat, että Lappeenrannassa vuonna 2011 oli vähintään 146 maahanmuuttajayrittäjää ja suurin osa tiltoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaista on venäjänkielisiä. Myös tiltoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaat ostavat pääasiassa peruskirjanpito- ja palkkahallinnon palveluja. Äidinkielestä riippumatta maahanmuuttaja-asiakkaita palvellaan suomeksi, mikäli heidän suomen kielen taitonsa on riittävä. Muussa tapauksessa palvelukielenä on yleensä englanti. Suuret tiltoimistot ovat poikkeus, sillä ne työllistävät venäjänkielisiä maahanmuuttajia kirjanpitäjinä/tulkkina. Suurin tarve on venäjänkielisille palveluille ja suositus on, että venäjän kielen osaamista parannettaisiin.

Tulokset osoittavat myös, että kyky houkutella maahanmuuttaja-asiakkaita sekä tarjota palvelua vieraalla kielellä vaihtelee suuresti tiltoimistosta toiseen. Vieraiden kielten osaamisen hyödyntäminen on usein tehotonta. Maahanmuuttaja kirjanpitäjien/kääntäjien käyttöä sekä muiden kielitaitoresurssien käyttämistä suositellaan lisättäväksi.

Asiasanat: tiltoimisto, maahanmuuttaja, vieraskieli, palvelukieli

## **Abstract**

Colleen Rains

Accountancy office and foreign customers' service languages in Lappeenranta,  
75 pages, 3 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business, Lappeenranta

Bachelor of Business

Specialisation in Accountancy

Bachelor's Thesis 2012

Supervisor: Marianne Viinikäinen, Lecturer

The aim of this thesis was to twofold. Firstly the aim was to determine the number and mother-tongue of immigrant entrepreneurs that make up the customer base of accounting firms located in Lappeenranta, the services these accounting firms provide to their immigrant customers and by what languages these customers are served; secondly, to identify any possible need for foreign language skills improvement in accounting firms.

The research data was collected questionnaire that was sent to all known and contactable accounting firms located in Lappeenranta. The questionnaire was sent chiefly by email if the email address was known otherwise by post. The data collected was analysed using a Microsoft Excel- spreadsheet.

The results show that in Lappeenranta in 2011 were at least 146 immigrant businesses and the majority of accountancy offices' foreign customers are Russian-speakers. Furthermore, these customers buy predominantly basic bookkeeping and payroll services. Regardless of the customer's mother-tongue, foreign customers are served in Finnish, if their Finnish language skills are adequate; otherwise English is the service language. The exception to this occurs in large accounting firms that employ Russian-speaking immigrant bookkeepers/interpreter. Furthermore, the most sought after service language is Russian and it was recommended that Russian language learning be increased.

The results also show that the ability to attract foreign customers as well as to offer services in a foreign language varies greatly between accounting firms. The exploitation of foreign language ability is often inefficient. The use of immigrant bookkeepers/translators as well as the advertising of language skill ability was recommended to increase the efficient use of language resources.

Keywords: accounting office, immigrant, foreign language, service language

## Sisältö

1 Johdanto .....	5
1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset .....	6
1.2 Tutkimusmenetelmä .....	10
1.3 Viitekehys ja työn rakenne .....	10
2 Maahanmuutto ja maahanmuuttajayrittäjyys .....	11
2.1 Maahanmuutto Suomessa ja Lappeenrannassa .....	11
2.2 Maahanmuuttajayrittäjyys .....	17
2.3 Yrityspalvelut maahanmuuttajille .....	22
2.4 Maahanmuuttajayrittäjien haasteet .....	23
3 Tilitoimistojen palvelut ja niiden sisältämä vuorovaikutus .....	24
3.1 Tilitoimistojen nykyinen tila .....	24
3.2 Taloushallinnon osa-alueet ja niiden ulkoistaminen .....	26
3.3 Tilitoimistojen palvelutarjonta ja vuorovaikutustilanteet .....	29
3.4 Palvelut maahanmuuttajayrittäjille .....	33
3.5 Tilitoimiston henkilöstön kielitaito .....	35
4 Tutkimus .....	37
4.1 Tutkimuksen kulku .....	37
4.2 Tutkimuksen tulokset .....	42
5 Pohdinta ja päätelmät .....	63
Kuviot .....	70
Taulukot .....	70
Lähteet .....	71

## Liitteet

- Liite 1 Maahanmuuttajayrittäjävetoiset yritykset eräillä toimialoilla 2009
- Liite 2 Tilitoimistojen palvelut
- Liite 3 Saate ja kysely

## 1 Johdanto

Maahanmuutto Suomeen on tuonut maahanmuuttajille monia yritystoiminnan mahdollisuuksia. Yrittäjäksi ryhtyminen vieraassa maassa vaatii hyvin usein isäntämaan kielen hallitsemista, jotta liiketoiminta sujuisi. Osa yrityksen liiketoiminnasta on yrityksen taloudellisten asioiden järjestämistä ja jatkuvaa hoitamista.

Nykyisin tilitoimistojen asiakaskanta siis sisältää usein maahanmuuttajayrityksiä. Maahanmuuttajayrittäjien suomen kielen taito voi vaihdella suuresti. Kaikki, jotka harjoittavat liike- tai ammattitoimintaa Suomessa, ovat tästä toiminnastaan kirjanpitovelvollisia (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336), ja sääntö koskee myös maahanmuuttajayrityksiä. Koska maahanmuuttajayritykset ovat kirjanpitovelvollisia, kuten muutkin Suomessa elinkeinoa harjoittavat yritykset, tarvitaan tietoa siitä, miten tilitoimistojen henkilöstö pystyy palvelemaan vieraskielisiä asiakkaita. Toisin sanoen tarvitaan tietoa siitä, miten maahanmuuttajayrittäjät pystyvät hoitamaan kirjanpitovelvollisuuksiaan, kun heidän äidinkieltensä ei ole suomi. Nykyisin tilitoimiston osaamiseen kuuluu myös kyky palvella maahanmuuttajayrittäjiä näiden äidinkielestä riippumatta.

Lappeenrannan sijainti Venäjän rajan lähellä vaikuttaa maahanmuuttajaväestön rakenteeseen Lappeenrannan alueella. Suuri osa maahanmuuttajista on sen vuoksi venäläisiä, mutta on muistettava, etteivät kaikki maahanmuuttajat Lappeenrannan alueella ole tulleet itärajan yli. Ei-venäläiset maahanmuuttajat ovat tulleet Suomeen monista eri maista ja samoin kuin venäläis-maahanmuuttajat, monista eri syistä. Enemmistön maahanmuuttajista on opiskeltava suomen kieli alusta lähtien vieraana kielenä.

Tämän opinnäytetyön keskeinen aihepiiri on tilitoimistojen ja vieraskielisten asiakkaiden välinen kielisuhde ja sen kehittäminen Lappeenrannassa. Maahanmuuttajayrittäjyys Suomessa on suhteellisen tuore asia. Tähän asti aiheen tutkimus ja keskustelu on keskittynyt pääasiassa sellaisiin asioihin, kuin maahanmuuttajayrittäjyyden syihin, vaikutuksiin, kehitykseen sekä yrittäjien haasteisiin/esteisiin yrityksensä perustamisvaiheessa kieliongelmien näkökulmasta.

Yrittäjien ja tilitoimistojen välisistä suhteista, erityisesti yrityksen varsinaisessa toimintavaiheessa, on kirjoitettu vähän.

Maahanmuuttajien työllistyminen ja yrittäjyys on hyvin ajankohtainen aihe. Maahanmuuttajien määrä Suomessa on kasvanut jatkuvasti viime vuosina ja sen on ennustettu kasvavan edelleen. Maahanmuuttajayrityksien määrä on kasvanut maahanmuuttajien määrän kasvun myötä. Syyt, miksi he ryhtyvät yrittäjiksi, ovat monenlaisia, mutta yksi tärkeä syy on se, että monet eivät pysty saamaan työpaikkaa suomalaisista yrityksistä heikon suomen kielen taitonsa vuoksi. Maahanmuuttajasta tulee niin sanottu ”pakkoyrittäjä”. Toinen tärkeä syy on se, että maahanmuuttajille yrittäjyys on myös yksi tapa integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan. (Rissanen & Saalasti 2010, 5)

Rissanen ja Saalasti (2010) tutkivat opinnäytetyössään maahanmuuttajayrittäjyyttä keinona työllistää maahanmuuttajia sekä maahanmuuttajien yrittäjyyteen ohjaavia palveluja, kuten yritysneuvontaa ja yrittäjyyskoulutusta. Työssään he mainitsevat muun muassa maahanmuuttajayrittäjien kokemista haasteista yrityksensä perustamisessa. Näitä haasteita ovat esimerkiksi omalla kielellä tiedon hankkiminen ja rahoituksen saatavuus, mutta he käsittelevät vain lyhyesti tutkittavien kokemuksia tilitoimistoissa.

Monissa lehtiartikkeleissa ja raporteissa kehoitetaan tilitoimistoja kehittämään vieraiden kielten osaamistaan lähinnä tilitoimistojen- tai asiakasyrityksien kansainvälistymisen näkökulmasta (Katso esimerkiksi Metsä-Tokila 2011; Alhola 2010). Harvoin kuitenkaan käsitellään tilitoimistojen kieliosaamisen kehittämistä Suomessa asuvien vieraskielisten yrittäjien palvelemisen viitekehyksessä. Harvoin myös esitetään konkreettisia kielimäärityksiä. Meuronen (2010, 46) tutkii opinnäytetyössään laskentatoimeen suuntautuneiden tradenomiksi vastavalmistuneiden työllistymistä ja mainitsee lyhyesti, että monet tutkittavat kaipaavat lisää kielitaitoa työssään. Sitä, mitä kieltä, ei mainita.

### **1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset**

Rissanen ja Saalasti (2010) mainitsevat lyhyesti työssään kahdeksan haastatellun maahanmuuttajayrittäjän kokemuksista tilitoimistoissa. Tutkijat raportoivat, että tilitoimiston palvelut olivat merkittävin palvelu kokeneille yrittäjille ja he oli-

vat kaikki tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. He olivat saaneet tarvitsemansa palvelut joko suomen tai englannin kielellä. Ainoastaan yksi yrittäjä oli tarvinnut asioidessaan tulkkia. Tässä työssä tutkitaan syvemmin tilitoimistojen näkökulmasta niiden maahanmuuttajayrittäjien kanssa käyttämä palvelukieltä. Lisäksi tehdään kielitaitokartoitus lappeenrantalaisista tilitoimistoista, selvitetään tilitoimistojen kielitaidon riittävyys ja kehityssuunta. Kartoituksen tavoitteena on saada tietoa tilitoimistojen kielitaitotarpeista ja tietoa yleisimmistä kielitilanteista niiden palvelussa vieraskielisiä asiakkaitaan.

Tämän opinnäytetyön keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- Kuinka monta maahanmuuttajayrittäjää on tilitoimistojen asiakkaina Lappeenrannassa, minkälaisia palveluja tilitoimistot antavat maahanmuuttaja-asiakkaille ja millä kielillä näitä asiakkaita palvellaan?
- Minkälaisia mahdollisia kielitaitotarpeita tilitoimistoilla on?

Toivon, että tutkimuksella saatu tieto hyödyttää tilitoimistoja henkilöstön rekrytoinnissa ja koulutuksen suunnittelussa. Sen lisäksi toivon sen hyödyttävän sekä laskentatoimen - ja vieraan kielen kouluttajia että nykyisiä ja tulevia taloushallinnon toimialalla työskenteleviä toimihenkilöitä.

”Palvelukielellä” tarkoitetaan sitä kieltä, jota tilitoimisto ja asiakas käyttävät vuorovaikutuksessaan. Tilitoimiston ja sen asiakkaiden vuorovaikutus voi tapahtua monella tavoin. Tässä työssä vuorovaikutus jaetaan kahteen tyyppiin: yksi- ja kaksisuuntaiseen. Yksisuuntaisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan niitä yhteydenpidon tapoja, jotka eivät vaadi suoraa yhteyttä kirjanpitäjään. Tähän kuuluu sähköisiä taloushallinnon järjestelmiä, Internet-sivuja, tiedotteita, asiakaslehtiä ja muita samantyyppisiä työkaluja tai välineitä. Kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen kuuluu kirjanpitäjän ja asiakkaan välillä suora suullinen tai kirjallinen vuorovaikutus kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse tai postitse.

Maahanmuuttovirasto (2010) määrittää maahanmuuttajan olevan maasta toiseen muuttava henkilö. Se on yleiskäsite, joka koskee kaikkia eri perustein muuttavia henkilöitä. Maahanmuuttaja on siis laaja käsite ja sillä tarkoitetaan sekä ulkomaan kansalaisia että ulkomailla syntyneitä, niin sanottuja ensimmäi-

sen polven muuttajia, joilla on jo asuinmaansa kansalaisuus. Maahanmuuttajan määritelmä kirjallisuudessa on suhteellisen ongelmallinen.

Kirjoittajien määritelmän mukaan tilastot maahanmuuttajuudesta sekä maahanmuuttajayrittäjyydestä poikkeavat kirjallisuudessa usein toisistaan. Esimerkiksi vuoden 2010 lopulla Suomessa asuneiden maahanmuuttajien määrän hajonta on 167 000 – 248 000 henkilöä sen mukaan, mitä kriteeriä kirjoittaja on käyttänyt maahanmuuttajan määritelmässään: kansalaisuutta, äidinkieltä, syntymämaata, lähtömaata tai edellisten yhdistelmiä.

Ihminen voidaan katsoa maahanmuuttajaksi yhdellä perusteella ja voi olla, ettei häntä lueta maahanmuuttajaksi jollakin toisella perusteella. Esimerkiksi tilastoissa ulkomailla syntynyt maahanmuuttaja on voinut tulla Suomeen toisen maan kautta eli ei syntymämaastaan, ja hän on voinut saada tämän toisen maan kansalaisuuden. Tämä voi vääristää maahanmuuttajatilastointia. Maahanmuuttaja, joka saa Suomen kansalaisuuden, putoaa tilastosta kansalaisuuden perusteella. Hänet katsotaan suomalaiseksi. Vuonna 2000 lähtien vuosittain 3000 – 7000 maahanmuuttajaa on saanut Suomen kansalaisuuden. Suurin osa Suomen kansalaisuushakemuksista on Euroopan Unionin ulkopuolisilta hakijoilta (Sisäasianministeriö 2011, 18).

Ihmisen äidinkieli säilyy paremmin kuin kansalaisuus, mutta äidinkielikään maahanmuuttajuuden kriteerinä ei ole ongelmaton. Monien ulkomailla syntyneiden äidinkieli voi olla suomi. Näin on usein paluumuuttajien kohdalla ja heitä ei katsota maahanmuuttajaksi äidinkielen perusteella, mutta heidät katsotaan maahanmuuttajaksi muilla perusteilla.

Maahanmuuttajilla tulee olla takanaan vähintään vuoden oleskelu Suomessa rekisteröityäkseen ”pysyvästi” Suomen väestörekisterijärjestelmään. Ulkomalaisella on kotipaikka Suomessa, jos hänen oleskelunsa on tarkoitettu kestämään tai on kestänyt vähintään yhden vuoden. Turvapaikanhakija saa kotipaikan vasta, kun hänen hakemuksensa on hyväksytty.

Maahanmuuttajayrittäjällä tarkoitan tässä työssä omistajayrittäjää. Tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaat määritellään tässä työssä yrityksiksi, joissa yli



puolet niiden omistajista on syntynyt ulkomailla ja näiden omistajien äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame ja he asuvat pysyvästi Suomessa.

Tässä työssä maahanmuuttajayrittäjä ei ole sama kuin maahanmuuttajataustainen, vaikka molempia termejä on usein käytetty kirjallisuudessa tarkoittamaan samaa asiaa. Ulkomailla syntyminen erottaa maahanmuuttajat ja maahanmuuttajataustaiset. Maahanmuuttajataustaisella tarkoitetaan tässä työssä niitä yritysten omistajia, jotka ovat syntyneet Suomessa mutta joiden ainakin toinen vanhempi on ulkomaalainen. He ovat niin sanottuja ensipolven suomalaisia. Tämä ryhmä on suljettu pois tässä tutkimuksesta perusoletuksella, että yrittäjä puhuu sujuvasti suomea (tai ruotsia) ja hänet katsotaan suomalaiseksi. On kuitenkin mahdollista, että ensipolven suomalaisen virallinen äidinkieli on joku muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Tosin on myös mahdollista, että ulkomailla syntynyt maahanmuuttaja on tullut Suomeen nuorena ja näin ollen hänen voidaan olettaa olevan suomen kielen taitoinen.

Suomessa elinkeinotoimintaa harjoittavat ulkomaiset yhteisöt jäävät myös työn ulkopuolella, vaikka ne ovatkin kirjanpito- ja verovelvollisia. Työssä keskityn maahanmuuttajayrittäjyyteen. Esimerkkejä edellä mainituista yhteisöistä ovat sellaiset, jotka on perustettu niin, että ulkomaalaiset ovat ostaneet alun perin suomalaisen yrityksen, perustaneet sivuliikkeen, käyttävät franchising-mallia sekä muut yritykset, joiden omistajat eivät asu pysyvästi Suomessa.

Opinnäytetyö rajataan koskemaan Lappeenrannassa sijaitsevia laskentatoimen palveluja tarjoavat yrityksiä yritysmuodosta riippumatta. Tässä työssä niistä käytetään termiä ”tilitoimisto”. Koska Lappeenranta on Etelä-Karjalan pääkaupunki, suurin osa alueen tilitoimistoista sekä asiakkaista sijaitsee Lappeenrannassa, ja tämän vuoksi tuloksien voidaan katsoa olevan edustavia laajemmalta alueelta.

Tämä työn painopiste on tilitoimistojen ja maahanmuuttajayrittäjien välisiin suhteisiin liittyvissä kieliseikoissa. Tämän vuoksi suhteen mahdolliset muut vaikuttavat tekijät, kuten kulttuurierot, jäävät työn ulkopuolelle. Mahdollinen rooli, joka esimerkiksi kulttuurilla on suhteissa, voisi olla jatkotutkimuksen aihe. Aihetta kielisuhteesta maahanmuuttajayrittäjien näkökulmasta olisi myös tutkittava lisää.

## **1.2 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimuksen perusjoukko on Lappeenrannassa sijaitsevat tilitoimistot. Luettelo tilitoimistoista on luotu etsimällä yhteystietoja Internetistä. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen tai selittämiseen kyselyjen avulla ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Kyselyt katsotaan hyväksi aineistonkeruumenetelmäksi, kun tutkija kysyy standardoidut kysymykset, jotka hän luottaa vastaajien tulkitsevan samalla tavalla. (Saunders, Lewis & Thornhill 2009, 262, 414). Kyselyn avulla on pyritty selvittämään tilitoimistojen nykyistä kieliosaamista, sen riittävyyttä ja kehityssuuntaa. Kyselylomakkeet lähetettiin tilitoimistojen omistajille/toimitusjohtajille tai vastaaville henkilöille lähinnä sähköpostitse. Niille, joilla ei ole julkistettuja sähköpostin osoitteita, kysely lähetettiin postitse. Kyselylomake kirjoitettiin Microsoft Word -lomakkeena ja näin mahdollistettiin sekä sähköpostilla että postitse lähettäminen. Tulosten analysoinnin apuna käytettiin Microsoft Excel -taulukkoa.

Lappeenrannassa laskentatoimen palveluja tarjoavat yritykset eivät ole homogeeninen ryhmä. Suurin osa (noin kaksi kolmesta) laskentatoimen palveluja tarjoavista yrityksistä muodostuu yksityisistä elinkeinoharjoittajista. Suurimmalla osalla niistä ei ole omia Internet-sivuja eikä julkistettua sähköpostiosoitetta. Tämä puutteellinen tieto vaikutti tutkimuksen tiedonkeruuseen kyselylomakkeiden jakelun ja vastaanottajien muistuttamisen osalta.

## **1.3 Viitekehys ja työn rakenne**

Tässä tutkimuksessa kuvataan lappeenrantalaisten tilitoimistojen vieraan kielen käyttöä ja mahdollisia vieraan kielen osaamisen kehittämistarpeita. Opinnäytetyö on jaettu kolmeen osaan: teoreettiseen, empiiriseen sekä päätelmät -osiin. Teoriaosassa on kaksi pääaluetta, joissa käsitellään maahanmuuttajayrittäjyyttä Suomessa ja Lappeenrannassa sekä tilitoimistojen palveluja ja asiakkaiden kanssa käytyä vuorovaikutusta. Koska maahanmuutto Suomeen ja maahanmuuttajayrittäjyys on suhteellisen tuore aihe, tieto tästä aiheesta tulee pääasiassa valtion ja kuntien viranomaisten raporteista, tutkielmista sekä lehtiartikkeleista ja alueellisista yrittäjäyhteisöistä. Esimerkkejä lähteiden tuottajista ovat

Maahanmuuttovirasto, Työ- ja elinkeinoministeriö ja Tilastokeskus. Merkittävimpiä tutkijoita tällä alueella ovat olleet Pekka Lith ja Helsingin kaupungin Tietokeskuksen tutkija Tuula Joronen.

Tilitoimistojen palveluista ja niiden kehittämistrendeistä on kirjoitettu pääasiassa taloushallinnon alan lehdissä, kuten Tilisanomien-ammattilehdessä, Taloushallinnonliiton Internet-sivuilla sekä tutkimuksissa, esimerkiksi lukuisissa opinnäytetöissä. Lisäksi monilla tilitoimistoilla on oma Internet-sivu, jossa luetellaan yrityksen tietoja ja tarjottuja palveluja. Tilitoimistojen kieliosaaminen perustuu henkilöstön virallisesti opittuun vieraan kielen taitoon, kuten kouluissa opittuun, tai epävirallisesti opittuun, eli harrastuksina tai työssä tai jossain muussa sellaisessa opittuun taitoon. Tieto tästä aiheesta tulee lähinnä laista, Tilastokeskuksen raporteista sekä taloushallinnon alan tutkintoja tarjoavien oppilaitosten Internet-sivuilta.

Empiirisessä luvussa esitetään varsinainen tutkimusmenetelmä sekä tutkimuksen tuloksia. Lopuksi tehdään päätelmät teorian ja empiirisen osan tuloksien perusteella ja annetaan kehittämissuhteita.

## **2 Maahanmuutto ja maahanmuuttajayrittäjyys**

Maahanmuuttajayrittäjyyttä Suomessa on ollut olemassa ainakin 1800-luvulta lähtien, mutta merkittävässä määrässä vasta 1990-luvulla. (Okulov 2007, 55). Tässä luvussa käsitellään maahanmuuttoa ja siihen liittyvää maahanmuuttajayrittäjyyttä.

### **2.1 Maahanmuutto Suomessa ja Lappeenrannassa**

Suomeen tulee maahanmuuttajia monista eri syistä. Keskeisimmät Suomeen suuntautuvan maahanmuuton syyt ovat perheside, työnteko tai elinkeinoharjoittaminen, opiskelu, paluumuutto sekä humanitaariset syyt. Suomen Ulkomaalaislaki 301/2004 säätelee ulkomaalaisten oleskeluoikeutta. Maahanmuuttoviraston (2011a, 4) mukaan vuonna 2010 kaikista oleskelulupahakemuksista 43 prosenttia oli perhesideperusteisia, 24 prosenttia opiskeluperusteisia ja 18 prosenttia oli työperusteisia. Perhesiteen perusteella tehtyjen oleskelulupahakemusten määrä lisääntyi yli 55 prosentilla vuodesta 2009 vuoteen 2010. Sisä-

asianministeriön (2011, 10) mukaan humanitäärisistä syistä hakeneiden määrä on suhteellisen pieni.

Suomi oli 1980-luvulle saakka maastamuuttomaa, josta siirtolaiset lähtivät töihin ulkomaille. Vielä vuonna 2004 Suomessa syntyneitä ja heidän jälkeläisiään asui ulkomailla yli miljoona. Suomeen suuntautunut muutto ennen 1990-lukua oli erityisesti Suomesta lähteneiden paluumuuttoa esimerkiksi Ruotsista. Vielä 1980-luvun lopulla Suomen kansalaisten osuus maahanmuutosta oli kaksi kolmasosaa, mutta nykyisin vain joka kolmas maahanmuuttaja on Suomen kansalainen. Maahanmuutto on muuttunut valtaosaltaan ulkomaalaisten muuttoliikkeeksi. Suomeen on 1980-luvun alkupuolelta alkaen vuosittain tullut enemmän maahanmuuttajia kuin Suomesta lähtenyt ja muuttajat ovat pääosin muita kuin paluumuuttavia suomalaisia. Muuttovoitto 1990-luvulla aiheutui erityisesti pakolaisten vastaanotosta etenkin Somaliasta ja entisestä Jugoslaviasta sekä paluumuutto mahdollisuuden myöntämisestä inkeriläisille Neuvostoliiton hajotessa. (Forsander 2004, 68 - 72.)

Maahanmuutto Suomeen 2000-luvulla nopeutui Euroopan Unionin laajentumisen vuoksi etenkin virolaisten osalta. Sodat ja kriisitilanteet Aasiassa ovat aiheuttaneet kasvavan afganistanilaisten, iranilaisten, irakilaiden, nepalilaisten ja myanmarilaisten muuton Suomeen. Maahanmuutto Suomeen kasvoi vuoteen 2009 asti, jolloin se kääntyi laskuun ja suuntaus jatkui edelleen vuonna 2010. Ulkomailta Suomeen muutti vuoden 2010 aikana 25 656 henkilöä, mikä on 1063 henkilöä vähemmän kuin edellisvuonna. (Tilastokeskus 2011a). Niistä noin 30 % eli 7 424 henkilöä oli ulkomailta Suomeen muuttaneita Suomen kansalaisia. Tässä jatkui viimeiset yhdeksän vuotta vallinnut suuntaus, jolloin kolmasosa vuosien 2000 - 2009 aikana Suomeen muuttaneista oli suomalaisia paluumuuttajia. (Myrskylä 2010, 31 - 32; Rapo 2011, 28 - 29.)

Vuodesta 2007 lähtien suurin yksittäinen Suomen väestönkasvuun vaikuttanut tekijä on ollut maahanmuutto (Tilastokeskus 2011a). Maahanmuuton tuoma nettovaikutus keskittyy erityisesti muutamiin suuriin kaupunkialueisiin. Suuri osa Suomessa asuvista ulkomaan kansalaisista (noin 44,3 %) asuu pääkaupunkiseudulla. Lappeenrannassa on Suomen 11. suurin maahanmuuttajamäärä (Väestörekisterikeskus 2011, 10).

Tilastokeskuksen (2011b, 2) mukaan Suomessa asui vuoden 2010 lopussa 248 135 ulkomailla syntynyttä henkilöä. Ulkomailla syntyneistä enemmistö (65 %) oli syntynyt Euroopassa. Seuraavaksi eniten oli Aasiassa syntyneitä (20 %) ja Afrikassa syntyneitä (9 %). Äidinkielen perusteella - eli muita kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvat - maahanmuuttajien määrä vuonna 2010 oli 224 388 henkeä. Tämä on 4,2 prosenttia väestöstä. Kansalaisuuden mukaan ulkomaiden kansalaisia asui Suomessa 167 954 henkilöä eli 3,1 prosenttia väestöstä. Taulukko 1 näyttää vuoden 2010 suurimmat kansalaisuusryhmät.

<b>Maa, jonka kansalaisuus</b>	<b>Henkilöitä vuonna 2010</b>	<b>Osuus ulkomaiden kansalaisista %</b>	<b>Vuosi muutos %</b>
Viro	29080	17,3	+14,0
Venäjä	28426	16,9	0,8
Ruotsi	8510	5,1	0,0
Somalia	6593	3,9	+18,4
Kiina	5559	3,3	+7,3
Irak	5024	3,0	+26,3
Thaimaa	5021	3,0	+11,7
Turkki	3973	2,4	+4,3
Saksa	3715	2,2	+2,4
Intia*	3468	2,1	+9,5
<b>Ulkomaan kansalaisia yht.</b>	<b>167954</b>	<b>100</b>	<b>+7,9</b>

Taulukko 1. Suurimmat kansalaisuusryhmät 2010. (Sisäasiainministeriö 2011, 4) \*Maahanmuuttoviraston (2011b) mukaan kymmenes kansalaisuusryhmä on Iso-Britannia, jonka kansalaisia on 3496 henkeä.

Suurimmat muutokset vuodesta 2009 vuoteen 2010 tapahtuivat virolais-, somali- sekä irakilaisväestössä. Vuonna 2010 virolaisten määrä ylitti venäläiset tullen suurimmaksi ryhmäksi. Aiemmin suurin ulkomaiden kansalaisten ryhmä on ollut Venäjän kansalaiset, joiden määrä on pystynyt melkein samana edelliseen vuoteen verrattuna. He ovat asuneet Suomessa Viron kansalaisia kauemmin, ja heistä noin 18 000 on saanut Suomen kansalaisuuden (Tilastokeskus a). Lista Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista 31.12.2010 löytyy Maahanmuuttovirastosta (2011b).

Taulukko 2 näyttää suurimmat kieliryhmät vuonna 2010. Suurimmat kieliryhmät olivat venäjänkieliset, vironkieliset, somalinkieliset, englanninkieliset ja arabiankieliset. (Väestörekisterikeskus 2011, 11).

Äidinkieli	Henkilöitä	Osuus maahanmuuttajista %	Osuus väestö %
venäjä	54559	24,3	1,01
viro	28493	12,7	0,53
somali	12985	5,8	0,24
englanti	12855	5,7	0,24
arabia	10415	4,6	0,19
kurdi	8032	3,6	0,15
kiina	7546	3,4	0,14
albania	7113	3,2	0,13
thai	5722	2,6	0,11
vietnam	5637	2,5	0,10
saksa	5447	2,4	0,10
turkki	5374	2,4	0,10
persia	5020	2,2	0,09
espanja	4594	2,0	0,09
ranska	2972	1,3	0,06
puola	2883	1,3	0,05
unkari	1947	0,9	0,04
muu kieli	42794	19,1	0,80
<b>Yhteensä</b>	<b>224388</b>	<b>100,0</b>	<b>4,17</b>

Taulukko 2. Suurimmat kieliryhmät vuonna 2010 (Perustuu Väestörekisterikeskus 2011,11)

Venäjän- ja vironkielisten osuus on selvästi suurin vieraskielisistä, kun taas taulukon alempien ryhmien määrät ovat muutamia tuhansia. Toinen suuri kieliryhmä on 'muu kieli', jossa on 19 prosenttia kaikista vieraskielisistä. Ryhmä sisältää lukuisia kieliä, joiden käyttäjämäärä voi olla hyvinkin pieni. Vieraskielisten määrä on myös selkeästi suhteellisen pieni eli 4,17 prosenttia Suomen koko väestöstä.

Maahanmuuttajien määrän ero kansalaisuuden ja kielen perusteella voidaan selittää vieraskielisten suomen kansalaisuuden saamisella sekä sillä, että ulkomailla syntyneistä henkilöistä 17 prosenttia (noin 42 000) puhuu äidinkielenään suomea. Sen vuoksi he voivat sisältyä jompaankumpaan määrään, mutta eivät molempiin. Taulukko 3 näyttää vieraskielisten määrien kehityksen vuodesta 2001 vuoteen 2010.

Kieli	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Muutos 2001-2010
Venäjä	31093	33401	35222	37253	39653	42182	45224	48740	51683	54559	75 %
Viro	11088	11932	12748	13784	15336	17489	19812	22357	25096	28493	157 %
Englanti	7406	7758	8186	8345	8928	9659	10589	11344	12063	12855	74 %
Somali	6920	7332	7777	8096	8593	8990	9810	10647	11681	12985	88 %
Arabia	5301	5641	6040	6589	7117	7564	8119	8806	9682	10415	96 %
Albania	3993	4261	4508	4808	5076	5415	5791	6308	6736	7113	78 %
Vietnam	3716	3811	3927	4031	4202	4411	4645	4977	5313	5637	52 %
Kurdi	3477	3926	4340	4757	5123	5469	5893	6455	7135	8032	131 %
Saksa	3453	3602	3762	3898	4114	4407	4820	5096	5276	5447	58 %
Kiina	3241	3414	3812	4172	4613	5071	5733	6458	7078	7546	133 %
Turkki	2651	2864	3072	3278	3595	3929	4276	4669	5068	5374	103 %
Serbokroatia	2288	1228	1354	1357	1378	1379					-40 %
Espanja	2179	2334	2550	2688	2937	3242	3637	3968	4252	4594	111 %
Thai	1710	1986	2299	2650	3033	3456	3990	4519	5143	5722	235 %
Ranska	1699	1752	1863	1889	2071	2292	2509	2713	2812	2972	75 %
Persia	1399	1542	1635	2790	3165	3529	3896	4222	4548	5020	259 %
Puola	1222	1257	1635	1351	1445	1642	2026	2493	2686	2883	136 %
Unkari							1457	1690	1799	1947	34 %
Muu	16361	18972	20187	21447	23955	26731	30701	35076	38986	42794	162 %
Yhteensä	109197	117013	124917	133183	144334	156857	172928	190538	207037	224388	

Taulukko 3. Vieraskielisten määrä vuodesta 2001 - 2010 (Perustuu Väestörekisterikeskus Taskutieto/Fickfakta 2002 – 2011)

Serbokroatiaa lukuun ottamatta kaikki suurimmat kieliryhmät ovat kasvaneet. Serbokroatia putosi suurimmista kieliryhmistä muihin kieliin vuonna 2007. Sen sijalle nousi unkari. Kieliryhmät ovat kehittyneet eri vauhdilla. Suurin muuttuja on persia ja seuraava on thai. Vuoteen 2010 saakka englanti oli kolmanneksi suurin vieraan kielen ryhmä, mutta tällöin somalinkieliset ohittivat määrässä englanninkieliset. Kiinan-, persian- ja thain-kieliset eivät ole lisääntyneet ainoastaan määrällisesti, vaan heidän osuutensa kaikista vieraskielisistä on kasvanut.

Louhirannan (2011) mukaan vuoden 2010 lopussa Etelä-Karjalan maakunnassa asui 3 613 ulkomaan kansalaista, mikä on 240 enemmän kuin edellisenä vuonna (3 373). Enemmistö Etelä-Karjalassa asuvista ulkomaalaisista oli kotoisin Venäjältä (56 %), seuraavaksi eniten oli Turkista (3,9 %) ja Kiinasta (3,7 %) kotoisin olevia. Maakunnassa asui vuoden 2010 lopussa 5 347 ulkomailla syntynyttä henkilöä. Heistä 81 prosenttia (vrt. koko maassa 65 %) oli syntynyt Euroopassa. Seuraavaksi eniten oli Aasiassa syntyneitä (11 %, koko maassa 20 %) ja Afrikassa syntyneitä (3,5 %, koko maassa 9 %). Entisen Neuvostoliiton alueella oli syntynyt 2 771 henkilöä, Ruotsissa 272 ja Virossa 201 henkilöä. Etelä-Karjalan maakunnan Euroopassa syntyneiden maahanmuuttajien suuremman osuus, verrattuna koko maan keskiarvoon, voidaan selittää johtuvan Venäjän läheisyydestä. Kun taas Etelä-Karjalan maakunnan keskimääräistä pienempi

osuuden Aasiassa ja Afrikassa syntyneistä heijastaa näiden maahanmuuttajaryhmien taipumusta keskittyä suurimpiin kaupunkeihin.

Vuoden 2010 lopussa Lappeenrannassa asui 2 477 ulkomaan kansalaista - mikä oli noin 3,44 % asukkaista - ja 3 344 henkeä, joiden äidinkieli oli joku muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Tämä on 4,6 prosenttia koko Lappeenrannan väestöstä. Koko maassa vastaava osuus oli 4,2 prosenttia. Lappeenrantaan muutti 387 maahanmuuttajaa vuonna 2010. (Suomen Kuntaliitto 2011.)

Lappeenrannassa puhuttiin vuonna 2010 yli 70 vierasta kieltä. (Suomen Kuntaliitto 2011). Lista 16:sta eniten puhutusta kielestä Lappeenrannassa vuodelta 2010 on taulukossa 4.

<b>Lappeenrannan väestö kielen mukaan 31.12.2010</b>	
Väestö Yht. 71982	
suomi	68520
venäjä	2046
eesti, viro	164
ruotsi	117
englanti	114
kiina	91
turkki	80
thai	66
kurdi	57
persia	51
arabia	49
saksa	41
espanja	38
albania	35
nepali	34
puola	32

Taulukko 4. Lappeenrannan väestö kielen mukaan 31.12.2010 (Kostiainen 7.11.2011 Henkilökohtainen tiedonanto)

Suurin kieliryhmä oli venäjä (2 048 henkeä), mikä on 60,7 prosenttia Lappeenrannan vieraskielisistä. Toiseksi suuri kieliryhmä oli eesti/viro (164), jonka jälkeen tulivat englanti (114 henkeä), kiina (91 henkeä) ja turkki (80 henkeä).

Tilastokeskus katsoo tiedon ihmisten äidinkielestä arkaluonteiseksi ja siksi kunnittaisia tietoja ei esitetä Tilastokeskuksen Internet-sivuilla. Monen kielen kohdalla puhujia on kunnissa vähän. (Rapo, 8.11.2011 Henkilökohtainen tiedonan-



to). Syitä arkaluonteisuudelle ei anneta, mutta ne voivat olla turvapaikkahakijoiden turvallisuuteen tai maahanmuuttajien anonymiteettiin liittyviä.

Lappeenrannan vieraskielinen väestön koostumukseen vaikuttavia tekijöitä voivat olla muun muassa kaupungin sijainti Venäjän rajalla, yliopiston ja ammatikorkeakoulun vetovoima ulkomaalaisiin opiskelijoihin, suurten kansainvälisten yhtiöiden sijainti kaupungissa sekä maahanmuuttoviraston pakolaisten vastaanottokeskus Joutsenossa.

## **2.2 Maahanmuuttajayrittäjyys**

Maahanmuuttajayritysten määrä Suomessa on kasvanut jatkuvasti 1990-luvulta lähtien. Maahanmuuttajayrittäjyys, kuten maahanmuuttokin, on Suomessa suhteellisen uusi ilmiö ja siksi se kärsii säännöllisen ja johdonmukaisen tutkimuksen puutteesta. Tutkimus tehdään resurssien ja kiinnostuksien mukaisesti. Maahanmuuttajayrittäjyys ei usein sisälly yrittäjyyden tutkimukseen. Entinen Kauppa- ja teollisuusministeriö (2007a) ja nykyinen Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) (2009) käsitteli Suomen maahanmuuttajayrittäjyyttä vuosien 2007 ja 2009 Yrityskatsauksissa, mutta ei vuoden 2010 Yrityskatsauksessa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010).

Kauppa- ja teollisuusministeriön (2007b) Maahanmuuttajayrittäjyys Suomessa -Nykytilanne ja toimenpide ehdotuksia -raportti on tehty vuonna 2007 ja se käytti pohjana Jorosen vuonna 2005 tehtyä tutkimusta maahanmuuttajayrittäjyydestä. Uudempi tutkimus on Uudenmaanliiton (2011) tekemä tutkimus maahanmuuttajayrittäjyydestä. Se käsittelee aihetta kattavasti Uudeltamaalta, mutta vastaavaa tutkimusta Etelä-Karjalasta ei ole.

Kuten maahanmuuttajien myös maahanmuuttajayritysten tarkkaa määrää on vaikea arvioida, eri selvityksissä käytettyjen erilaisten määrittelysien vuoksi. Litchin (2010, 20) mukaan vuonna 2008 arvioitu määrä oli 6 960 maahanmuuttajayritystä yritysten vastuuhenkilöiden kansalaisuuden mukaan. Ne työllistivät yhteensä 16 600 palkansaajaa (palkkasumma 156 miljoona euroa) ja niiden liikevaihto oli 1,08 miljardia euroa. Maahanmuuttajayrityksiä (kansalaisuuden mukaan) oli 2,6 prosenttia kaikista Suomessa olevista yrityksistä. Yritysten liikevaihdosta maahanmuuttajayritysten osuus oli 0,3 prosenttia.

Maahanmuuttajayrityksien määrä voi olla kuitenkin hiukan suurempi kuin tilastossa mainittu määrä, koska todellisuudessa voi olla sellaisia maahanmuuttajien omistamia yrityksiä, joiden vastuuhenkilöistä osa on jo saanut suomen kansalaisuuden. Tämän vuoksi yritys ei ole tilastoitunut varsinaisten maahanmuuttajayritysten joukkoon. (Lith 2010, 20 - 21).

Tilastokeskuksen tekemässä tutkimuksessa (2011c, 18) vuonna 2009 Suomessa toimi yhteensä noin 136 000 yrittäjävetoista yritystä (pois lukien perheviljelmät) joista 5 331 oli maahanmuuttajayrityksiä. Tämä on 3,9 prosenttia yrityksistä. Näissä oli henkilöstöä 6 780 ja liikevaihtoa 800 miljoonaa euroa. Maahanmuuttajayrittäjä on tässä tutkimuksessa määriteltä kielen perusteella, eli maahanmuuttajayrittäjä on henkilö, jonka äidinkieli on joku muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Tilastokeskuksen antama määrä on alempi kuin Lithin (2010) selvityksen eri menetelmien ja kriteerien takia. Näin voidaan havaita tilastojen maahanmuuttajia koskevien määritelmien käsitteellinen ongelma.

Uudenmaanliiton (2011,15) mukaan osa maahanmuuttajayrityksistä on niin pieniä, etteivät ne mahtuisi Tilastokeskuksen yritys- ja toimipaikkarekisterin vuositilastojen piiriin. Monet ovat sivutoimisten ja osa-aikayrittäjien yrityksiä.

Maahanmuuttajien yritystoiminta on keskittynyt pääkaupunkiseudulle. Tilastokeskuksen (2011c, 18) mukaan vuonna 2009 noin 45 prosenttia maahanmuuttajayrityksistä toimi pääkaupunkiseudulla. Tämä on noin 10 prosenttia pääkaupunkiseudun yrittäjävetoisista yrityksistä. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella maahanmuuttajayritysten osuus vaihteli maakunnittain 1,2 prosentista (Keski-Pohjanmaa) 4,2 prosenttiin (Kymenlaakso). Etelä-Karjalassa maahanmuuttajayritysten osuus vuonna 2009 oli 3,9 prosenttia. (Tilastokeskus 2011c, 19).

Lithin (2010, 21, 23) mukaan maahanmuuttajayritykset ovat pääasiassa palvelualoilla toimivia muutaman palkansaajan työllistäviä mikroyrityksiä ja perheyri-tyksiä tai yksinyrittäjien omistamia yrityksiä. Maahanmuuttajayrityksistä valtaosa toimii majoitus- ja ravitsemusalalla, muilla palvelualoilla tai rakentamisessa. Teollisuuden merkitys on maahanmuuttajayrityksissä pieni. Tilastokeskuksen tilastot (2011c, 18) vahvistavat tämän. Maahanmuuttajien osallistuminen alkutuotantoon on erittäin pientä. (Rapo, 8.11.2011 Henkilökohtainen tiedonanto)

Lukumääräisesti eniten maahanmuuttajayrityksistä oli vuonna 2009 kahvila-ravintoloita, ravintoloita, kiinteistösiivousyrityksiä, partureita ja kampaamoita sekä asuin- ja muiden rakennusten rakentamiseen keskittyviä yrityksiä. Kaksi viidestä maahanmuuttajayrityksestä toimi näillä toimialoilla. Niemisen (2008, 17) mukaan eri kansallisuudet keskittyvät eri toimialoille. Venäläiset toimivat usein kuljetusalalla ja virolaiset rakennusalalla. Kaupallinen ja liike-elämän toiminta keskittyy Pohjoismaista, Länsi-Euroopasta, Baltiasta ja Venäjältä tulleille. Aasialaiset taas toimivat useimmiten ravintola-alalla.

Tilastokeskuksen (2011c, 18) selvityksen mukaan vuonna 2009 maahanmuuttajayrityksiä löytyi 344 (Tilastokeskuksen määrittely) eri toimialalta. Maahanmuuttajayritykset erällä toimialoilla vuonna 2009 ovat liitteessä 1.

Tilastokeskuksen (2011c, 18) vuoden 2009 yritystilaston mukaan maahanmuuttajayrityksillä esiintyy yhteensä 126 eri taustamaata. Taulukko 5 näyttää maahanmuuttajayrityksiä taustamaittain vuodelta 2009 Tilastokeskuksen mukaan.

<b>Taustamaa</b>	<b>Yrityksiä (kpl)</b>	<b>Osuus maahan- muuttaja yrityksistä (%)</b>
Ent. Neuvostoliito	1030	19,3
Turkki	632	11,9
Viro	478	9,0
Ent. Jugoslavia	208	3,9
Irak	198	3,7
Britannia	196	3,7
Iran	190	3,6
Thaimaa	190	3,6
Kiina	185	3,5
Saksaa	178	3,3
Vietnam	169	3,2
Intia	84	1,6
Bangladesh	82	1,5
Puola	66	1,2
Marokko	65	1,2
Muut	1380	25,9
<b>Yhteensä</b>	<b>5331</b>	<b>100,0</b>

Taulukko 5. Maahanmuuttajayritykset taustamaan mukaan vuonna 2009 (Tilastokeskus 2011c, 20)

Taulukosta 5 voidaan katsoa, että maahanmuuttajayrittäjyys keskittyy suhteellisen harvoihin ryhmiin. Kolme suurinta maahanmuuttajayrittäjäryhmää ovat selvästi entinen Neuvostoliitto, Turkki ja Viro. Kaikista maahanmuuttajayrityksistä kymmenestä taustamaasta tulee 65 prosenttia ja viidestätoista 75 prosenttia.

Tämä ilmiö voidaan selittää maahanmuuttajien yrittäjäaktiivisuuden - yrittäjien osuus työllisestä työvoimasta - eri tasoilla, jotka vaihtelevat suuresti maahanmuuttajaryhmien välillä. Tikkasen (2010) mukaan Suomen yritteliäin kansanosa ovat turkkilaiset. Työssä olevista turkkilaisista lähes 31 prosenttia toimii yrittäjinä. Kaikista Suomessa asuvista työikäisistä turkkilaisista 24 prosenttia on yrittäjiä. Turkkilaisten yrittäjyyden tason näkee myös Maahanmuuttoviraston (2011a, 5) tilastoissa. Vuonna 2010 kaikista 117:stä vireille tulleesta elinkeinonharjoittajan oleskeluluvasta 45 oli turkkilaisilta, 16 Venäjän federaatiosta.

Suhteellisesti vähiten yrittäjiä löytyy Kenian, Etiopian ja Somalian kansalaisista. (Tikkanen 2010). Esimerkiksi kaikista somalia puhuvista (11 681) vuonna 2009 pääasiallisen toiminnan yrittäjäksi lukee 21 (Tilastokeskus b).

Entisen Kauppa- ja teollisuusministeriön (2007b, 22) mukaan maahanmuuttajien yrittäjyysaktiivisuus (yrittäjien osuus työllisestä työvoimasta) oli vuonna 2005 Suomessa noin 16 prosenttia, kun suomalaisilla se oli noin 10 prosenttia. Kuitenkin vuonna 2009 - jolta viimeiset tiedot ovat – maahanmuuttajien yrittäjyysosuus oli laskenut suurin piirtein samaan tasoon kuin suomalaisten (Uudenmaanliitto 2011, 14).

Syy, miksi maahanmuuttaja yleensä valitsee yrittäjyyden palkkatyön sijaan, johtuu yleisesti pakkoyrittäjyydestä tai mahdollisuusyrittäjyydestä. Jorosen (2005, 161 - 162) mukaan pakkoyrittäjyys johtuu maahanmuuttajien työmahdollisuuksia tulomaassa rajaavista tekijöistä, joita usein ovat esimerkiksi kielitaidon puute, vaikeus sovittaa aikaisempaa koulutusta ja työkokemusta tulomaan työmarkkinoiden vaatimuksiin sekä suoranainen syrjintä. Siksi maahanmuuttajat usein joutuvat harvoille talouden sektoreille ja matalapalkka-aloille, kuten puutarhanhoitoon, hoitoalan perustyöhön sekä taksin- ja linja-autonkuljettajan ammattiin. Maahanmuuttajien yrittäjyys näyttäytyy vastareaktionä palkkatyömarkkinoiden rajoittuneisiin uramahdollisuuksiin. Monet joutuvat luomaan itse omat työpaikkansa ja perustamaan yrityksen, halusivat he sitä tai eivät.

Joronen (2005, 165, 183) esitti vuonna 2005 kirjoittamassaan artikkelissa, että vaikka pakkoyrittäjyys Suomessa on vähäistä, maahanmuuttajien yrittäjyys Suomessa on pääasiassa pakkoyrittäjyyttä. Maahanmuuttajien heikompi työmarkkina-asema kantaväestöön nähden selittää osaltaan maahanmuuttajayrittäjyyttä.

Osa maahanmuuttajayrittäjistä on kuitenkin mahdollisuusyrittäjiä. Yhtenä selityksenä maahanmuuttajien yrittäjyysaktiivisuudelle pidetään heidän kantaväestöä keskimäärin matalampaa riskinottokynnystään. Tämän oletetaan johtuvan siitä, että he ovat jo sinänsä ottaneet suuren riskin muuttaessaan toiseen maahan. Monissa maahanmuuttajaryhmissä on myös vahva yrittäjyyden perinne. Lisäksi yrittäjyys katsotaan hyväksi keinoksi saavuttaa yhteiskunnallinen ja taloudellinen riippumattomuus. (Kauppa- ja teollisuusministeriö 2007b, 23).

Paakkonen (17.4.2011 Henkilökohtainen tiedonanto) vahvistaa tämän. Hänen kokemuksensa mukaan Wirma Lappeenranta Oy:n<sup>1</sup> (entinen Lappeenrannan Seudun Yrityspalvelut Oy) yritysneuvojana suurin osa maahanmuuttajayrittäjistä on mahdollisuusyrittäjiä - ei pakkoyrittäjiä. Suurimmalla osalla hänen asiakkais- taan on kova halu ryhtyä yrittäjiksi ja osa on niin sanottuja ”sarjayrittäjiä”. Osa on toiminut yrittäjinä jo kotimaassaan. Monille maahanmuuttajille yrityksen pe- rustaminen on luonteva tapa työllistyä ja oman elinkeinon hankkiminen on kun- nia-asia.

Tilastokeskuksen (2011c, 19) mukaan vuonna 2009 Etelä-Karjalasta löytyi 121 maahanmuuttajayritystä, mutta tarkkaa tietoa yritysten toimialoista ja yrittäjien äidinkielestä ei anneta. Varsinainen määrä on enemmän kuin 121 Tilastokes- kuksen eri selvitysmenetelmän vuoksi, esimerkiksi yrityksen liikevaihdon täytyy olla tietyn suuruinen ennen kuin Tilastokeskus tilastoi yrityksen. Tarkka määrä ei ole helposti saatavissa ja se vaatisi lisää tutkimusta.

Etelä-Karjalan Liiton (2011) toimipaikkarekisterin mukaan vuonna 2011 Etelä- Karjalassa oli 7 178 toimivaa liike- ja julkista yritystä, joista Lappeenrannassa oli 3 880. Toimipaikkarekisteriä ei enää ylläpidetä aikaisemmassa muodossaan Etelä-Karjalan Liitossa. Viimeisimmät tiedot rekisteriin on viety kesäkuussa 2011. Toimipaikkarekisterissä maahanmuuttajayrityksiä ei erotella. Vaikkakin tarkkaa maahanmuuttajayritysten määrää ei ole saatavissa, voidaan todeta, että selvästi niiden osuus Lappeenrannassa olevista yrityksistä on pieni.

### **2.3 Yrityspalvelut maahanmuuttajille**

Apua yrityksen perustamisessa maahanmuuttajat voivat saada lähinnä maakun- tien yrityspalvelukeskuksista, joilla on nykyään maahanmuuttajille suuntautuvia yksiköitä ja hankkeita, sekä erilaisista neuvonta- ja rahoitusyhteisöistä, kuten Finnvera Oyj:stä, sekä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia (ELY-keskus) (Rissanen ja Saalasti 2010, 33 - 38). Lappeenrannassa toimii Wirma Lappeen- ranta Oy, joka antaa neuvoja aloittaville yrittäjille - myös maahanmuuttajayrittä- jille - yhdellätoista eri kielellä (Paakkonen 17.4.2011 Henkilökohtainen tiedonan- to). Lappeenrannan Seudun Yrityspalvelut Oy (LSYP) ja Kotkan-Haminan seu-

---

<sup>1</sup> Lappeenrannan Seudun Yrityspalvelut Oy:n yhdistyi Lappeenranta Innovation Oy:n kanssa ja vaihtoi nimensä Wirmaksi vuonna 2011

dun kehittämissyhtiö Cursor Oy toteuttivat Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen rahoittamaa EU-rahoitteista Maahanmuuttajien ohjaus yrittäjyyteen -hanketta. Hankkeen seurauksena vuonna 2010 Lappeenrannassa perustettiin 34 uutta maahanmuuttajayritystä (LSYP 2011, 16). Muilla vastaavilla yritysneuvontapalveluja tarjoavilla yhteisöillä - kuten YritysHelsingillä - on vastaavia hankkeita ja palveluja (Suolanen)

Wirma Lappeenranta Oy:n palvelut ovat suuntautuneet ensisijaisesti aloittaville yrittäjille, mutta sillä on asiakkaina myös toimivia yrityksiä. Jo toimivien yritysten kehittämiseen on myös saatavissa erilaista asiantuntijapalvelua. Wirma Lappeenranta Oy:n neuvoja on joskus käynyt asioimassa maahanmuuttajayrittäjien kanssa tilitoimistoissa yritysten perustamisvaiheessa, koska yrittäjillä on ollut puutteellinen suomen kielen taito. (Paakkonen 17.4.2011 Henkilökohtainen tiedonanto).

## **2.4 Maahanmuuttajayrittäjien haasteet**

Maahanmuuttajayrittäjien kokemia haasteita on tutkittu viime vuosina, mutta tutkimukset keskittyvät yritysten perustamisvaiheeseen. Tyypillisiä haasteita ovat muun muassa suomalainen yrityskulttuuri ja lainsäädäntö. Näitä ovat lupamenettelyt, verotukseen liittyvät sekä yrityksen rekisteröintiin ja kirjanpitoon liittyvät asiat. Ongelmat korostuvat jos suomen kielen taito on puutteellinen (Nieminen 2008, 7). Ongelmat ovat olemassa, vaikka yrittäjällä olisi yrittäjyyskoulutus (YLE Kymenlaakso, 2010).

Vuonna 2010 tehty tutkimus (KontaktiVerkko 2011) vahvistaa tämän. KontaktiVerkko (2011) tutki maahanmuuttajien yritysneuvontaverkon kehittämistä Maahanmuuttajien ohjaus yrittäjyyteen -hankkeen osana. Tutkimuksen tuloksena todettiin, että suomen kielitaito on hyvin olennainen asia ja on monelle maahanmuuttajalle suurin haaste. Yleisesti kieliongelmat nousevan ratkaisevaan rooliin yrittäjyyden aloittamisessa, mutta ei kaikissa tapauksissa. ELY-keskuksissa käytetään usein tulkkia yrityksen aloittamiseen liittyvissä asioissa, kuten startti-raham hakemisessa.

Maahanmuuttajat tarvitsisivat omalla kielellään perus- ja aloitustietoa, jotta tietyt yrittäjyyteen liittyvät perusasiat tulisivat oikeasti täysin selviksi. Monet maahan-

muuttajat ovat käyneet yrittäjäkursseja, mutta se ei tunnu riittävän. Monesti maahanmuuttajat ovat kertoneet, etteivät ole ymmärtäneet kunnolla koulutuksia kielimuurin takia. Lisäksi Suomen byrokratia on haasteellinen. Samoin kirjanpidon, verotuksen yms. hoitaminen ja seuraaminen voi olla hankalaa. (Kontakti-Verkko 2011.)

Okulovin (2007, 75 - 76) mukaan eniten vaikeuksia haastatelluille yrittäjille perustamisvaiheessa oli aiheuttanut suomalainen yrityspalvelujärjestelmä. Tutkimuksessa haastatellut pitivät sitä erittäin vaivalloisena monen luukun järjestelmänä, jossa tietoa oli etsittävä monesta paikasta ja monelta eri henkilöltä. Lisäksi he kokivat, ettei heidän erityistarpeitaan - kuten asiakkaan omalla äidinkiellällä annettuja palveluja - ollut mahdollista täyttää. Apua yrityksen perustamisvaiheessa haastatellut olivatkin saaneet lähinnä tuttaviltaan ja perheenjäseniltään.

Wahlbeck (2005, 46 - 47) totesi myös turkkilaisyrittäjistä tekemässään tutkimuksessa, että perustamisvaiheessa yrittäjien suomalaisten aviopuolisoiden apu oli merkittävä monille yrittäjille esimerkiksi käännös- ja paperitöissä.

### **3 Tilitoimistojen palvelut ja niiden sisältämä vuorovaikutus**

Eräs hyvin tärkeistä yrityspalveluista, jota maahanmuuttajayrittäjät voisivat hyödyntää, on tilitoimistojen palvelu. Tämä kappale kuvailee ensin yleisesti yrityksi- en tilitoimistoilta tarvitsemia palveluja, sitten nimenomaan palveluja maahanmuuttajien osalta sekä tilitoimistojen kieliosaamista.

#### **3.1 Tilitoimistojen nykyinen tila**

Metsä-Tokilan (2011, 15) mukaan Suomessa vuonna 2009 toimi 4 429 kirjanpito ja tilinpäätöspalvelujen yritystä, joissa työskenteli 11 577 henkilöä. Näiden yritysten yhteenlaskettu liikevaihto oli yli 763 miljoonaa euroa, missä on vähäistä kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Valtaosa taloushallinnon toimipaikoista, henkilöstöstä ja liikevaihdesta on tilitoimiston alatoimialalla. Tilitoimiston alatoimialan kasvu, samoin kuin taloushallinnon toimialan yleensä, on suhteellisen tasaista ja hidasta. (Metsä-Tokila 2011, 19 - 21.)



Noin puolet alan yrityksistä toimii paikallisesti ja vajaa puolet alueellisesti. Toimipaikkakoko vaihtelee 1 - 2 hengen toimistoista yli 50 henkilön toimistoihin, mutta 95,6 prosenttia alan yrityksistä on alle 10 henkilön yrityksiä. (Metsä-Tokila 2011, 15, 21). Lithin (2005, 20) mukaan tilitoimistoalalla yli 90 %:ssa toimijoista työskentelee alle viisi henkilöä. Keskimäärin koko on 2,3 henkilöä. Suuria (20 - 70 henkilöä) yrityksiä on vähän, ja pääosa niistä on konserniin kuuluvia eri toimipaikkoja. Lisäksi kirjanpitopalvelut ovat melko tasaisesti jakautuneet ympäri maata, eikä mittavampaa toimintojen keskittämistä ole vielä tapahtunut. Tärkein syy tähän on tilitoimistojen läheisyys asiakkaisiin. Läheisyys katsotaan tärkeäksi, jotta henkilökohtainen neuvonta ja muu vuorovaikutus sujuu paremmin. (Metsä-Tokila 2011, 23, 42).

Toimialalla on kuitenkin tapahtunut keskittymistä. Suuret toimistot ovat kasvaneet. Monet tilitoimistot ovat ketjuuntuneet ja tämän ennustetaan jatkuvan. (Holtari 2006; Paasonen, Vilkkonen & Vanhatalo 2006, 37). Alalle on tullut myös uudenlaisia pitkälle erikoistuneita toimijoita, esimerkkinä palkkalaskentaan erikoistuneita yrityksiä (Paasonen ym 2006, 37).

Taloushallintoliiton (2009a) mukaan merkonomi, tradenomi, ekonomi ja kauppätieteiden maisteri ovat tyypillisiä peruskoulutuksia taloushallinnon alalla toimivilla. Ennen vanhaan kirjanpitäjät olivat pääosin merkonomeja, mutta nykyisin alalle tulevat ovat yleensä tradenomeja (Moliis 2011, 9). Koulutus ja työkokemus yleisesti määräävät tehtävät ja vastuun (Taloushallintoliitto 2009b).

Taloushallintoalalla työskentelee keskimäärin iäkkäämpiä henkilöitä kuin kaikilla toimialoilla yhteensä. Kaikista taloushallintoalalla työskentelevistä henkilöistä noin 38 prosenttia on yli 45 vuotta vanhoja (Metsä-Tokila 2011, 26); noin 25 % alan työntekijöistä on yli 60 vuotta vanhoja (Ekonomiliitto 2011, 26). Noin 30-vuotiaiden osuuden pienuus voi selittyä osin alan naisvaltaisuudella (Metsä-Tokila 2011, 26)

Työntekijöiden eläköityminen on tullut isoksi ongelmaksi ja nuoria houkutellaan alalle. Tämä on vaikeaa, koska henkilöllä tulee olla tietty peruskoulutus ja -ymmärrys alasta. (Metsä-Tokila 2011, 26). Alan sekä kirjanpitäjä-nimikkeen epätrendikkyys uskotaan olevan alan suuri ongelma nuorten houkuttelemisessa alalle (Moliis 2011, 9). Moliiksen (2011, 9) mukaan tilitoimistot ovat kärsi-

neet jatkuvasta työvoimapulasta jo useita vuosia. Jotkut tilitoimistot eivät ole pystyneet vastaanottamaan uusia toimeksiantoja tai jopa joutuneet luopumaan osasta asiakkaita, kun työvoimaa ei ole ollut saatavilla. Yrityksien ja yhteisöjen taloushallinnon ulkoistamisen jatkuvan kasvun sekä alan ammattilaisten eläköitymisen vuoksi Moliis (2011,9) uskoo, että tilitoimistoala rekrytoi 1 000 uutta työntekijää vuoteen 2012 mennessä.

Tilitoimistojen palvelujen markkinointi on suhteellisen vähäistä. Asiakkaiden hankkiminen tapahtuu pääasiassa tilitoimiston Internet-sivujen tai tilitoimiston asiakkaiden suositusten kautta (Kokkola 20.12.2011 Henkilökohtainen tiedonanto; Koso 20.12.2011 Henkilökohtainen tiedonanto). Kokkolan (20.12.2011 Henkilökohtainen tiedonanto) mukaan tilitoimistot harvoin mainostavat itseään sanomalehdissä korkeiden kustannusten vuoksi. Yhden mainoksen hinnalla voidaan ylläpitää verkkosivuja vaikka koko vuosi. Erityisesti nykyisillä nuorilla yrittäjillä on tapana löytää tilitoimistoja Internetin hakukoneella ja soittaa useammille pyytäen tarjousta palveluista. Joka tapauksessa vanhojen asiakkaiden suositukset - eli niin sanottu ”puskaradio” - on yleisin tapa saada uusia asiakkaita. Suikkanen (2010, 34) toteaa saman.

Suositukset voivat tulla myös yritysneuvontayhteisöiltä. Lappeenrannassa näitä ovat Wirma Lappeenranta Oy, joka ylläpitää listaa venäjää osaavista tilitoimistoista (Paakkonen 17.4.2011 Henkilökohtainen tiedonanto) ja ProAgria Etelä-Karjala ry. Tilitoimistolle ProTalous Etelä-Karjala Oy:lle voi tulla asiakkaita ProAgria Etelä-Karjala ry:n yritysneuvonnan ja muiden palvelujen kautta (Parkkonen 6.3.2012 Henkilökohtainen tiedonanto). Koson (20.12.2011 Henkilökohtainen tiedonanto) mukaan toinen tapa saada asiakkaita voi olla se, että tilitoimistossa työssä oleva kirjanpitäjä lähtiessään perustamaan omaa tilitoimistoa ottaa osan vanhoista asiakkaista mukaansa.

### **3.2 Taloushallinnon osa-alueet ja niiden ulkoistaminen**

Taloushallinto on osa yritystoimintaa ja koostuu useista osatoiminnoista. Mitkä vaadittavat toiminnot ovat ja miten yritys suorittaa niitä, riippuu toimialasta ja yrityksen koosta. Toimet voidaan tehdä joko manuaalisesti tai käyttämällä ATK-järjestelmiä. (Viitala 2006, 29). Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi ja Puttonen (2006) määrittävät taloushallinnon olevan kirjanpitoa ja tilinpäätöksen laa-

timista ja hyväksikäyttöä, johdon laskentatoimea sekä yrityksen rahoitusta. Alholan 2010, 41) mukaan taloushallinnon tehtävänä on toiminnon järjestämisestä riippumatta palvella päätöksentekoa eri tasoilla.

Suomessa kirjanpito ja tilinpäätös ovat lakisääteisiä velvoitteita, jotka koskevat kaikkia kirjanpitovelvollisia: yrityksiä, yhdistyksiä, säätiöitä sekä liike- ja ammattitoimintaa harjoittavia yksityishenkilöitä. Kirjanpitoa ja tilinpäätöstä koskevat perussäännökset sisältyvät kirjanpitolakiin ja asetukseen (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336 ja Kirjanpitoasetus 30.12.1997/1339). Euroopan yhteisöjen yhtiöoikeudelliset direktiivit sääntelevät myös kirjanpidon järjestämistä sekä tilinpäätöksen sisältöä ja julkistamista (Kinnunen ym. 2006, 11 - 12).

Taloushallintoon kuuluu myös johdon laskennan tehtäviä, jotka ovat olennainen osa jatkuvaa yrityssuunnittelua. Johdon laskenta sisältää muun muassa budjet-teja, investointipäätöksien laskentaa sekä käyttöpääoman tarpeen laskentaa (Viitala 2006, 93 - 100). Toisin kuin ulkoinen laskentatoimi (kirjanpito ja tilinpäätös), johdon laskentatoimen tiedon kerääminen ja hyväksikäyttö on täysin vapaaehtoista ja on järkevää vain kustannushyötyanalyysiin perustuen (Kinnunen ym. 2006, 69 - 117).

Taloushallinnon tehtävänä on myös yrityksen rahoitusongelmien ratkaiseminen. Tämä sisältää muun muassa sekä oman pääoman- että vieraan pääoman kustannusten määräytymisen, riskienhallinnan, rahoitus- ja sijoitusmarkkinoiden toimenpiteitä ja yrityksen pääomarakenteiden määrittämistä. (Kinnunen ym. 2006, 133 – 155.)

Viitalan (2006, 19 - 27) mukaan taloushallintoa tarvitaan yrityksen kaikissa elinkaaren vaiheissa. Viimeistään kun yritys perustetaan tai se laajentaa toimintaansa, on laadittava yksityiskohtainen liiketoimintasuunnitelma. Sen teko on jatkuva prosessi, johon talouden laskelmat ovat tärkeitä osia. Niin perustamisvaiheessa kuin muissa muutosvaiheissa suunnittelussa käsitellään muun muassa oikeaa yhtiömuotoa, verosuunnittelua, investointeja, kannattavuutta ja rahoituksen riittävyttä. Paakkosen (17.4.2011 Henkilökohtainen tiedonanto) mukaan monet pienet yritykset käyttävät jonkinlaisia yrityspalveluja, kuten maakuntien yrityspalvelujen yksikköjä, esimerkiksi Wirma Lappeenranta Oy:tä, pääasiassa perustamisvaiheissa.

Yrityksen elinkaaren viimeinen vaihe on sen omistajan vaihtuminen tai yrityksen lopettaminen. Omistajanvaihto voi tapahtua joko liiketoimintakaupoin tai yhtiökaupoin, joihin liittyy monia verokysymyksiä, kauppahinnan määrittämistä ja sen maksamistapaa, omaisuuden realisointia yms. Viitala (2006, 21) toteaa, että yrittäjällä on hyvä olla tärkeissä päätöstilanteissa käytettävissään luotettavia ja osaavia asiantuntijoita.

Yritys voi hoitaa itse taloushallinnon osa-alueet tai se voi ulkoistaa kaikki tai osan niistä tilitoimistolle. Päätös taloushallinnon ulkoistumisesta (osin tai kokonaan) on seurausta monista tekijöistä, kuten yrityksen liiketoiminnasta, osaamisesta, kiinnostuksesta ja resursseista. Ulkoistamisen suosio on kasvanut viime vuosina ja tilitoimistojen asiakasryhmään kuuluu myös suuria yrityksiä ja julkista sektoria (Ahvenniemi 2007, 5; Alhola 2010, 41 - 42). Yli 90 % kaikista suomalaisista yrityksistä Suomessa on ulkoistanut talousasioitaan (Lith 2005, 23; Ahvenniemi 2008, 59). Pienissä yrityksissä oman talousalan osaamista ei välttämättä löydy lainkaan, kun taas suuremmat yritykset hakevat kustannussäästöjä tai prosessiparannuksia siirtämällä osan taloushallinnostaan tilitoimistoille (Ryt-sy 2006, 51 - 52).

Taloushallinnon ulkoistamisen seurauksena on se, että yritys voi keskittyä ydinliiketoimintaan (Ahvenniemi 2008, 60). Taloushallintoliitto (2009c) luettelee ulkoistamisen etuina olevan muun muassa ajan säästäminen, oikea-aikainen raportointi sekä viranomaisraportoinnin hoitaminen. Haittoja luetellaan olevan muun muassa se, että yritys ei enää käsittele numeroita itse ja joutuu perehtymään raportteihin sekä se, että yritys usein joutuu etsimään kirjanpitäjän, joka ymmärtää yrityksen liiketoimintaa erityisesti jos talousohjaus on osa ostetusta palvelupaketista.

Lahden ja Salmisen (2008, 30 - 32) mukaan nykyisin taloushallinnossa yrityksissä teknologialla on merkittävä rooli. Yrityksen koosta riippumatta kaikilla yrityksillä on käytössään jonkinlainen taloushallinto- tai kirjanpitojärjestelmä. Nämä järjestelmät ovat yritysten pääkeino tuottaa taloushallinnon tietoja. Taloushallinnon tietojärjestelmät voivat olla joko taloushallinnon erillisjärjestelmiä eli valmisohjelmia tai kokonaisvaltaisia integroituja järjestelmiä, niin sanottuja "enterprise resource planning" (ERP) -järjestelmiä, joista taloushallinnonmoduulit ovat osa.

Sopivan järjestelmä löytäminen riippuu pääasiassa yrityksen tilanteesta ja tarpeista.

Pienet yritykset yleensä käyttävät pakettiohjelmia, jotka sisältävät tarvittavat perusosiot, kuten asiakasrekisterin ja myyntilaskutuksen, ostoreskontran, pääkirjanpidon sekä perusraportoinnin tai kirjanpitojärjestelmiä, jotka ovat käytössä tilitoimiston kautta. Maksuliikenteen toiminta hoidetaan erillisellä ohjelmalla tai pankin tarjoamalla palvelulla Internetin kautta. Usein yritykset käyttävät vain pakettisovelluksen osia, kuten myyntilaskutusta sekä maksuliikennettä ja ostavat pääkirjanpito- ja tilitoimistopalvelun tilitoimistoilta. On mahdollista myös, että yritys voi käyttää tilitoimiston kanssa samaa sovellusta Internetin välityksellä. (Lahti & Salmi-nen 2008, 33 - 34.)

### **3.3 Tilitoimistojen palvelutarjonta ja vuorovaikutustilanteet**

Tilitoimistot keskittyvät palvelutarjonnassaan edelleen lakisääteisten velvoitteiden - kuten juoksevan kirjanpidon, verotuksen, palkanlaskennan ja veroasioiden hoitoon - mutta muutos johdon laskenta-alueeseen on meneillään. Tilitoimistojen palvelut ovat perinteisesti olleet homogeenisia, mutta nykyisin kilpailun ja palvelujen kehittämisen myötä tilitoimistojen palvelut ovat laajentuneet ja johdon laskentatoimen rooli tilitoimistoissa kasvanut. (Ahvenniemi 2008, 59 - 61; Järvenpää & Länsiluoto 2007, 51 - 54).

Varsinkin pääkaupunkiseudun ja suurempien kasvukeskusten ulkopuolella pienet tilitoimistot keskittyvät edelleen lakisääteisten tehtävien hoitoon. Pienillä paikkakunnilla keskeinen palvelu on yhä veroilmoituksen tekeminen. Monet pienet asiakasyritykset pitävät kirjanpitoa pakkona, ei johtamisen apuvälineenä. Tämä, sekä puutteet pienasiakasyrityksien tietotekniikan hyväksikäytössä ja tietoteknisessä osaamisessa, hidastaa kirjanpidon automatisointia ja työn luonteen muuttumista neuvontapainotteiseksi. (Metsä-Tokila 2011, 36.)

Tilitoimistot voivat auttaa myös yrityksen elinkaarta koskevissa erikoisemmissa tilanteissa. Sellaisia ovat esimerkiksi yhtiömuodon muuttaminen, yrityskauppa, sukupolvenvaihdokset yms. (Taloushallintoliitto 2009c).

Peruspalvelut eivät riitä suuremmille asiakasyrityksille (Ahvenniemi 2008, 59 - 61). Rytсын (2011, 64) mukaan peruspalvelut eivät myöskään aina riitä pienille

ja keskikokoisille yrityksille ja niille tilitoimistot voisivat tarjota nykyistä enemmän proaktiivista neuvontaa. Liite 2 kuvailee tilitoimistojen palveluita laajemmin.

Ikkalan (2006, 33 - 34) mukaan palkanlaskenta on tullut tärkeäksi palveluksi tilitoimistoissa. Taloushallintoliiton vuoden 2005 tutkimuksen mukaan yksi tilitoimisto hoitaa keskimäärin 32 yritysasiakkaan palkkahallinnon. Tyypillinen asiakas on yritys, jolla on 6 työntekijää. Monissa pienissä yrityksissä ei ole valmiuksia ja resursseja hoitaa palkkahallintoa ammattitaitoisesti työsuhteiden alusta loppuun. Toimeksianto voi sisältää palkkahallinnon, johon kuuluu palkkojen laskenta ja tarvittaessa maksatus, lakisääteisen palkkakirjanpidon tuottaminen, kuukausi-ilmoitusten ja työnantajan vuosi-ilmoitusten toimittaminen verohallinnolle ja vakuutusyhtiöille sekä palkkatodistuksien ja muiden mahdollisten selvitysten laatiminen.

Lisäksi palkanlaskijalla täytyy olla kyky auttaa asiakkaita työoikeudellisissa selvityksissä ja ratkaisuissa. Lakien ja säädösten soveltamisen ja tulkinta on palkanlaskijan ja asiakkaiden yhteinen tehtävä. Pienille yrityksille oma tilitoimisto on vielä tärkein tiedonhankintakanava työoikeudellisissa asioissa. (Ikkala 2006, 33 - 34.)

Järvenpää ja Länsiluoto (2008, 30) toteavat, että vaikka taloushallinnon ulkoistaminen ammattitaitoiseen tilitoimistoon periaatteessa mahdollistaa sen, että yritys hyödyttää laaja-alaisia osaamisia erilaisissa taloushallinnon tehtävissä, pienissä tilitoimistoissa ei välttämättä ole näin. Pieniltä tilitoimistoilta usein puuttuu kyky pitää ja hankkia erityisosaamista esimerkiksi investoimalla kehittyneisiin tietojärjestelmiin ja henkilökunnan jatkuvaan koulutukseen. Ahvenniemi (2008, 61) toteaa, että pienissä toimistoissa johdon laskentatoimen palvelut ovat keskitetty usein yhdelle henkilölle, monesti tilitoimiston johtajalle tai muulle vastaavalle, suuremmissa toimistoissa tiimivastaavalle tai nimetylle vastuuhenkilölle.

Tilitoimistoilla on merkittävä rooli pienissä yrityksissä (Vesala & Vihinen 2011, 89). Tilitoimistojen toimeksiannot riippuvat asiakkaiden tarpeesta. Näistä tarpeista myös tulee asiakkaiden ulkoistamisen päätöksen perusteita, eli mitä taloushallinnon osia ulkoistetaan ja mitä osia yritys hoitaa itse. Tämä vuorostaan määrää asiakkaan ja kirjanpitäjän välillä olevan suhteen, joka liittyy kirjanpitoai-

neistoon, raportointiin ja viestintään sekä valittuun laskutustapaan. Toimeksianton sisällöstä riippumatta kirjanpitäjän ja asiakkaan suhde perustuu vuorovaikutukseen. Vesala & Vihinen (2011, 51, 71) toteaa tutkimuksessaan, että yksi yritysten menestystekijöistä on hyvät suhteet tilitoimiston kanssa.

Korhonen (2008) kuvailee tilitoimistojen kirjanpito prosessin, joka on tilitoimiston keskeinen prosessi. Siitä voidaan tunnistaa kirjanpitäjän ja asiakkaan avainkommunikointikohteet. Suhde alkaa kirjoittamalla toimeksiantosopimus, joka sisältää muun muassa hintoja, sopimusehtoja, tarkan työkuvausten sekä milloin aineisto tulee toimittaa tilitoimistolle.

Varsinainen perinteinen kirjanpito prosessi alkaa, kun asiakasyrityksen aineisto toimitetaan tilitoimistoon joko henkilökohtaisesti, postitse tai sähköisesti. Osa asiakkaista toimittaa taloushallinnon materiaalin tilitoimistoon edelleen fyysisesti paperilla. Suikkanen (2010, 37) toteaa opinnäytetyössään, että tutkittavan tilitoimistokonsernin asiakasyrityksistä yli 40 prosenttia käy asioimassa henkilökohtaisesti tilitoimistossa. Kolmasosa asiakasyrityksistä pitää yhteyttä sähköpostitse, lähes 14 prosenttia puhelimitse, kun taas loppuosa asiakasyrityksistä piti yhteyttä faksilla tai postilla.

Korhonen (2008, 20) toteaa, että aineiston henkilökohtainen toimitus mahdollistaa suullisen vuorovaikutuksen. Tällöin voidaan vaihtaa kuulumisia, käydä kirjanpitoaineisto läpi yhdessä, jos se sisältää jotakin poikkeavaa, keskustella yrityksen tilanteesta sekä mahdollisista muutoksista yrittäjää koskevissa asioissa, esimerkiksi laissa. Korhosen mukaan tilitoimistot ovat tärkeitä tiedon välittäjiä asiakkailleen. Lisäksi kirjanpitäjien työ helpottuu kun yrittäjiä koskevat lakimuutokset on tiedotettu ja selvitetty asiakkaille ajoissa ja ymmärrettävässä muodossa. (Korhonen 2008, 28.)

Kirjanpito prosessiin kuuluu myös mahdollisia asiakkaille tehtäviä selvityspyyntöjä ja mahdollisia muistutuksia selvityspyynnöistä, jos asiakkaan antama aineisto on puutteellista tai sisältää virheitä tai muita epäselkeitä asioita (Korhonen 2008, 29). Sekä kirjanpitäjän selvityspyyntöjä että asiakkaan antamia lisäselvityksiä kirjanpitäjälle voidaan tehdä joko suullisessa (kasvoittain tai puhelimitse) tai kirjallisessa (kirjeitse tai sähköpostitse) muodossa. Kirjanpidon prosessi päät-

tyy, kun asiakas saa valmiin kuukausikirjanpidon eli arvonlisäverotiedon ja tarvittavat raportit sekä kirjanpidonlaskun.

Tilinpäätöksen ja tasekirjojen laatiminen, tulkitseminen sekä muu asioihin liittyvä neuvonta edellyttää lisää tilitoimiston ja asiakkaan yhteyttä ja vuorovaikutusta. Raportteja ja muita asiantkirjoja voidaan lähettää sähköpostitse tai ne annetaan asiakkaalle henkilökohtaisesti palaverissa. (Korhonen 2008, 26, 39.)

Palkanlaskennan kirjanpidossa käytetään vastaavia menetelmiä. Palkkalaskennassa yritysten palkkasaajien kuukausittaiset palkkatiedot, työehtosopimukset ja niin edelleen saapuvat palkanlaskijoille postitse tai sähköpostitse. Tällöin ne käsitellään, ajetaan tulosteita sekä raportteja ja maksetaan palkkoja sekä muita tilityksiä. Prosessiin kuuluu myös mahdolliset selvityspyynnöt asiakkailta ja neuvonta. (Koho 2010, 34 - 42). Työntekijöiden työaikatietoja ja vastaavia asioita voidaan tarkastella myös sähköisesti. Esimerkiksi yritys voi käyttää tilitoimiston omaa sähköistä palkkajärjestelmää, ”ePalkka”-tyyppistä palvelua, jolloin asiakasyritys ylläpitää työntekijöiden perus- ja työaikatietoja itse ja lähettää tiedot tilitoimistolle. Vaihtoehtoisesti tietojen keruu voi tapahtua käyttämällä yrityksen omaa palkkajärjestelmää, josta tehdään sähköinen siirto tilitoimiston palkanlaskentajärjestelmään. (Talenom).

Tilitoimistojen palveluissa, kuten johdonlaskenta- ja yrityksen eritystilanteiden konsultoinnissa, palaveri on pääkeino tiedon ja neuvojen siirtämisessä. Taloushallintoliitto (2009c) toteaa, että talousohjauksen ulkoistaminen edellyttää yritykseltä valmiutta varata aikaa säännöllisille tapaamisille tilitoimiston kanssa. Johdon laskentatoimeen liittynyt neuvonta ja konsultointi edellyttävät asiaosaamisen lisäksi vuorovaikutustaitoja (Ahvenniemi 2008, 60). Vuorovaikutustaitoihin voidaan lukea myös kielitaito.

Nykyinen sähköinen taloushallinnon järjestelmä on tärkeä yksisuuntainen yhteydenpidon tapa. Taloushallinto-ohjelmistoja on useita. Suomessa käytetään kansainvälisten IT-yritysten tuottamia ohjelmistoja kuten Basware, Visma Econet, Visma Nova, tai pienempien kotimaisten IT-yritysten tuottamia ohjelmistoja kuten Tikon, Heeros, Lemonsoft, Sonet, Maestro, Asteri, ja ProCountor. Niiden käyttökieleksi on yleisesti valittu suomi. Kirjanpitolain (30.12.1997/1336) mu-



kaan tilinpäätös - ja toimintakertomus jos se laaditaan - on esitettävä suomen tai ruotsin kielellä. Esittäminen muilla kielillä on siis vapaaehtoista.

Mahdollisuus muihin käyttökieliin vaihtoehtona vaihtuu ohjelmistosta toiseen. Esimerkiksi Visma Servicesin tuottama Visma Nova on monikielinen. On mahdollista vaihtaa käyttöliittymä- ja/tai tulostus- ja raportoinnin kieli suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi asiakkaan tarpeiden mukaan. Lisäksi ohjelman käyttämät termit voidaan kääntää muille länsimaisille kielille. (Visma Software Oy, 3.)

Esimerkkinä Atsoft Oy Mäkinsen (2011, 231) ”Asteri kirjanpito” käyttöohjeiden mukaan, Asteri kirjanpito-ohjelman käyttöliittymä ja tulosteet ovat suomenkieliset, mutta ohjelmassa (Windows-versio) on mahdollisuus valita paperitulosteiden ja käyttöliittymän kieli. Ohjelmassa ei kuitenkaan ole vakiona käännöksiä. Käyttäjä voi itse tehdä käännöksen tai ostaa valmiin (englanninkielisen) kielipaketin. Asterin tilikartat ja tilinpäätösrungot ovat suomenkielisiä. Ruotsinkielisinä on osakeyhtiön, asunto-osakeyhtiön ja yhdistyksen tilipuitteistot. Jos käyttäjä tarvitsisi muita kieliä, tilikartta ja tilinpäätösrunko on muokattava itse. Käännös ei kuitenkaan onnistu tässä ohjelmassa, jos vieras kieli sisältää erilaisia kirjaimia kuin suomi. Esimerkiksi suomi/venäjä käännös ei onnistu ohjelmiston ANSI merkkistöjen tuen vuoksi.

Monet tilitoimistot pitävät yksinsuuntaista yhteyttä asiakkaisiin ylläpitämällä Internet-sivuja ja niiden kautta ylläpitämällä uutiskirjeitä, asiakaslehtiä, tiedotteita, blogeja, linkkejä asiankuuluviin nettisivuihin, ja sosiaalisen median sivuja (esimerkiksi Facebook), joissa ajankohtaisia lakimuutoksia ja muita asiaankuuluvia tietoja tiedotetaan. Jotkut tilitoimistot myös järjestävät asiakkaille koulutuspäiviä, tiedotustilaisuuksia ja PR-tilaisuuksia.

### **3.4 Palvelut maahanmuuttajayrittäjille**

Maahanmuuttajayritykset, samoin kuin kantaväestöyritykset, ovat kirjanpitovelvollisia ja niiden täytyy hoitaa taloushallintoaan. Sen perusteella voidaan päätellä, että taloushallintopalvelut maahanmuuttajayrityksille eivät sinänsä eroa kantaväestön yritysten palveluista, paitsi mahdollisesti käytetyssä palvelukielessä. Mahdolliset erityispalvelut muodostuvat eri kielipalveluista, kuten käännös- ja/tai tulkkipalveluista. Maahanmuuttajayrityksille kohdistetuksi palveluksi voi-

daan myös lukea asiakaspalvelu asiakkaan omalla äidinkielellä tai kirjanpitäjälle ja asiakkaalle yhteisellä vieraalla kielellä.

Lyhyellä Google-haulla eri hakusanoilla löytyy suhteellisen alhainen määrä tilitoimistoja, jotka erityisesti mainitsivat Internet-sivuillaan maahanmuuttajayrityksille kohdistettuja palveluja. Syynä tähän lienee maahanmuuttajayritysten määrän vähyys tai tilitoimistojen osaamisensa markkinoinnin puute Internet-sivuilla. Tätä ei kuitenkaan voida varmasti päätellä ilman lisätutkimusta. Tyypillisiä palveluja ovat kuitenkin tulkkaus ja käännöspalvelut sekä asiakaspalvelu vierailla kielillä, esimerkkinä Yrittäjien Kp-palvelut Oy ([www.kp-palvelut.com/index.html](http://www.kp-palvelut.com/index.html)) ja Prokasta Oy (<http://prokasta.fi/taloushallinto.php>).

Lappeenrannan tilitoimistojen Internet-sivuja selaamalla löytyy yksi tilitoimisto, joka mainitsi suomeksi erityisosaamisenaan olevan palvelut venäjän kielellä sekä yksi tilitoimisto, jonka Internet-sivuista osa on englanninkielisiä, mutta tämmäkään ei erityisesti mainitse englanninkielistä osaamista.

Jotkut tilitoimistot ovat erikoistaneet palvelujaan ja tarjoavat konsultointipalveluja Suomeen yrityksen perustamista haluaville ulkomaisille yhtiöille perustamisvaiheessa, sekä kirjanpidon ja taloushallinnon palveluita Suomessa toimiville ulkomaalaisille yhtiöille. Jotkut ovat lisäksi erikoistuneet tietyille ulkomaalaisille asiakaskannoille, kuten Suomessa aloittaville/toimiville venäläisille tai virolaisille asiakkaille, mutta maahanmuuttajayrittäjille asiakasryhmänä palveluita ei erityisesti tarjota erikseen. Esimerkkinä Suomessa toimiville ulkomaalaisille yhtiöille palveluja tarjoavista tilitoimistoista ovat FinEst Tili Oy ([www.finesttilioy.fi/palvelut](http://www.finesttilioy.fi/palvelut)), joka käyttää virolaista taloushallinnon ohjelmistoa, ja Talco Knowhow ([www.talco.fi/?PALVELUT:Palvelut\\_ulkomaisille\\_yrityksille](http://www.talco.fi/?PALVELUT:Palvelut_ulkomaisille_yrityksille)), joka on perehtynyt sekä EU:n että Venäjän lainsäädäntöön ja kirjanpitokäytäntöön.

Suurin osa maahanmuuttajayrityksille tarjotuista palveluista on kuitenkin alueellisten yrityspalveluyhteisöjen ja hankkeiden, kuten Wirma Lappeenranta Oy:n, tarjoamia. Niissä tilitoimistokäynti on pieni osa palveluista (Paakkonen, 17.4.2011, Henkilökohtainen tiedonanto).

### 3.5 Tilitoimiston henkilöstön kielitaito

Maahanmuuttaja-asiakkaan palveleminen tilitoimistossa edellyttää, että löytyy yhteinen palvelukieli. Kieli voi olla suomi tai jokin muu. Jos asiakas ei osaa suomea, on löydettävä toinen kieli. Tilitoimiston henkilöstön kielitaito, kuten muutkin taidot, pohjautuu eri lähteisiin. Tyypilliset lähteet ovat joko muodollisia kuten koulussa oppiminen tai epämuodollisia, kuten harrastukseen, matkailuun, työkokemukseen tai omaan maahanmuuttaja taustaan perustuva osaaminen.

Nykyiset yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen taloushallinnon perustutkinnot sisältävät jonkin verran pakollisia ja vapaaehtoisia kieliopintoja. Valtioneuvoston asetuksen ammattikorkeakouluista 352/2003:n mukaan ammattikorkeakoulu-opiskelijan tulee osoittaa saavuttaneensa tarpeellinen suomen ja virkamiesruotsin kielitaito sekä sellainen yhden tai kahden vieraan kielen kirjallinen ja suullinen taito, joka ammatin harjoittamisen ja ammatillisen kehityksen kannalta on tarpeellinen. Käytännössä tämän asetuksen mukainen vieras kieli on englanti. Toisen vieraan kielen oppiminen on vapaaehtoista.

Asetus yliopistojen tutkinnoista määrittää, että jokaiseen yliopistotutkintoon kuuluu äidinkielen, toisen kotimaisen kielen ja vähintään yhden vieraan kielen kieli- ja viestintätaito. Asetuksessa säädetään myös, että kieli- ja viestintätaito liittyy opiskeltavaan alaan, joten se mahdollistaa oman alan kehityksen seuraamisen ja kansainvälisessä ympäristössä toimimisen. (Valtioneuvoston asetus yliopistojen tutkinnoista 794/2004).

Korkeakoulujen kielitarjonta opiskelijoille vaihtelee, mutta tyypilliset korkeakoulujen tarjoamat vieraat kielet ovat venäjä, saksa, ranska ja espanja (Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2011, Saimaan ammattikorkeakoulu 2011) sekä jopa kiina (Lappeenrannan Teknillinen yliopisto 2011). Isommissa kielikeskuksissa kielitarjontaa on laajemmin. Esimerkiksi Jyväskylän yliopistossa (Jyväskylän yliopisto) on mahdollista oppia myös muun muassa italiaa, slovakia ja portugalia. Helsingin yliopistossa tarjotaan niiden lisäksi viroa, arabiaa ja unkaria (Helsingin yliopisto).

Saimaan ammattikorkeakoulussa opiskelijoiden täytyy suorittaa pakollisia liike-elämän englannin ja ruotsin kielen (toisen kotimaisen) kursseja. Niiden lisäksi

opiskelijat voivat suorittaa valinnaisena kursseja toisesta vieraasta kielestä - lähinnä venäjästä tai saksasta. Saimaan ammattikorkeakoulun kielikeskuksen johtaja Ritva Kosonen (17.2.2012 Henkilökohtainen tiedonanto) toteaa, että kaikki opiskelijat eivät valitse toista vierasta kieltä tai eivät suorita kaikkia toisen vieraan kielen tarjottuja kursseja. Vapaaehtoisesti opiskeltavan kielen ensimmäisen kurssin suorittamisen jälkeen vähän yli puolet opiskelijoista jatkaa valitun vieraan kielen kakkoskurssille ja yksi neljästä kakkoskurssilaisista jatkaa edelleen kolmannelle kurssille. Vain muutama opiskelija suorittaa neljännen kurssin. Korkeampien tasojen kursseja on usein peruttu vähäisen opiskelijoiden määrän vuoksi.

Ammattiopiston taloushallinnon merkonomin tutkinto sisältää hyvin vähäisen määrän pakollisia ammattienglannin ja -ruotsin kieliopintoja. Muita vieraan kielen opintoja ei ole. (Etelä-Karjalan Ammattiopisto 2006, 4).

Vieraan kielen osaamista voi tulla paitsi ammatillisessa koulutuksessa, myös henkilöiden omasta henkilökohtaisesta taustasta. Aiemmin on koulussa opittu pakollisia ja/tai vapaaehtoisia kieliä tai aiemmin on vaihtoehtoisesti opittu kieliä esimerkiksi kansanopistossa tai osaaminen perustuu jopa omaan maahanmuuttajataustaan.

Vieraiden kielten opetuksesta kouluissa on säädetty Valtioneuvoston asetus perusopetuslaissa tarkoitetun opetuksen valtakunnallisista tavoitteista ja perusopetuksen tuntijaosta 1435/2001. Pakollinen ja vapaaehtoinen vieraan kielen opetus alkaa peruskoulussa. Englanti on ollut suosituin kieli 1950-luvun lähtien. Seuraavaksi suosituin on ollut saksa. (Kielilakikomitea 2000, 18). Tämä tilanne ei ole muuttunut. Esimerkiksi Vuonna 2010 7 - 9-luokalaisista 99,3 prosenttia opiskeli englantia, saksaa opiskeli 10,5 % ja venäjää 1,4 % (Tilastokeskus 2011d). Kouluissa tarjotut vieraat kielet vaihtelevat kunnasta kuntaan ja koulusta kouluun (Kangasvieri, Miettinen, Kukkohovi & Härmälä 2011, 22 - 24).

Valinnaisten kielten opiskelu on vähentynyt niin ala- kuin yläkoulussakin, ja ensimmäisen yhteisen vieraan kielen (A1) osalta valinnan mahdollisuudet ovat kaventuneet. Englanti on useasti ainoa tarjottu A1-kieli. Vuonna 2009 suurin osa peruskoulun päättäneistä on opiskellut kahta kieltä äidinkieltensä lisäksi. Nämä ovat suurimmalla osalla englantia ja ruotsia, ja vajaa viidennes on opiskellut

kolmea muuta kieltä. Kolmen tai useamman kielen opiskelu perusopetuksessa on jatkuvasti laskenut. (Kangasvieri ym. 2011, 8.)

Kansalaisopistot ja vastaavat oppilaitokset tarjoavat vieraan kielen kursseina myös harvinaisempia kieliä, kuten espanjaa, portugalia ja turkkia. Harvinaisempia kieliä opetetaan tavallisesti vain alkeistasolla. (Etelä-Karjalan Kansalaisopisto 2011). Kielikurssien tarjonta vaihtelee oppilaitoksien välillä resurssien mukaan.

Vieraan kielen osaaminen voi tulla henkilön omasta henkilökohtaisesta taustasta, kuten maahanmuuttajuudesta. Alhavan (2010, 67 - 68) mukaan maahanmuuttajat ovat tulleet arvokkaaksi työvoimaksi tilitoimistoille. Artikkelissa viitataan esimerkkinä tilitoimistoon, jossa on muutamia maahanmuuttajakirjanpitäjiä palveluksessa. Artikkelissa mainittu tilitoimisto pystyy sen myötä palvelemaan ulkomaalaisia asiakkaitaan entistä paremmin ja on saanut myös uusia asiakkaita. Tämä yritys palvelee asiakkaitaan kymmenellä eri kielellä ja uskoo, että asiakkaan ja kirjanpitäjän yhteinen kieli vähentää väärinymmärrysten mahdollisuutta ja tapa tehdä töitä tulee samanlaiseksi.

## **4 Tutkimus**

Tilitoimistojen ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välistä palvelukieltä Lappeenrannassa selvitettiin kyselytutkimuksella. Tutkimuksen kohteena olivat Lappeenrannassa sijaitsevat tilitoimistot. Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään tilitoimistojen nykyistä vieraiden kielten osaamista, sen riittävyttä ja kehityssuuntaa maahanmuuttajia palveltaessa. Tämä kappale kuvailee tutkimuksen kulun sekä tulokset.

### **4.1 Tutkimuksen kulku**

Pyrittäessä vastaamaan tutkimuskysymyksiin tavoitteena oli saada kattava kuva palvelujen tarjonnasta sekä koetusta tarpeesta tarjota niitä eri kielillä. Kartoitus suoritettiin kyselyllä.

Kyselyn jakelulista muodostui 56:sta Lappeenrannassa sijaitsevasta taloushallinnon ja kirjanpidon palveluja tarjoavasta yrityksestä. Tarkemmin kohde oli ky-

seisen yrityksen omistaja tai toimitusjohtaja tai vastaava henkilö. Yrityksiä ja niiden yhteystietoja löytyi Internetissä olevista yritysluetteloista ja yritysten Internetissä olevilta kotisivuilta. Tämän jakelulistan 56 tilitoimistoa muodostivat kyselytutkimuksen perusjoukon. Kaikkien perusjoukon jäsenien odotettiin vastaavan kyselyyn, joten otantamenetelmänä oli kokonaisotanta. Tulosten analysoinnin apuna käytettiin Microsoft Excel -taulukkoa.

Löydettyjen tilitoimistojen aktiivisuus tarkistettiin Kauppalehden yritysrekisteristä. Rekisteristä selvitettiin, että kaikki listalla olevat tilitoimistot ovat vielä ”aktiivisia”, eli toiminta ei ole lakannut. Tilitoimistojen ”aktiivinen” status ei kuitenkaan takaa, että yrityksellä on toimintaa.

Kyselylomakkeet lähetettiin tilitoimistojen omistajille tai toimitusjohtajille tai vastaaville henkilöille lähinnä sähköpostitse. Niille joilla ei ole julkistettuja sähköpostiosoitetta, kysely lähetettiin postitse. Tässä tutkimuksessa tilitoimistot jaettiin neljään kokoluokkaan: 1 - 2 hengen, 3 - 5 hengen, 6 - 10 hengen ja yli 10 hengen tilitoimistoihin. Lappeenrannassa 34 kappaletta 1 - 2 hengen yrityksiä muodostaa suurimman osan (60 %) tilitoimistoista. Ne ovat toiminimiä ja pieniä kommandiitti- tai avoimia yhtiöitä. Keskikokoisista osakeyhtiöistä ja kommandiitti- tai avoimista yhtiöistä muodostuivat 3 - 5 hengen yritykset (9 kpl) sekä 6 - 10 hengen yritykset (8 kpl). Nämä edustavat noin 32 prosenttia tilitoimistoista. Loput (4 kpl) tilitoimistoista ovat yli 10 hengen osakeyhtiötä. Ne lähinnä kuuluvat maanlaajuisiin tilitoimistoketjuihin. (Katso kuvio 1).

Yritysten yhteystiedot tallennettiin Microsoft Excel -taulukkoon. Suurin osa yritysten täydellisistä yhteystiedoista löytyi helposti, mutta osalla pienistä yrityksistä ei ole omia verkkosivuja eikä julkistettuja sähköpostiosoitetta. Joillakin on eri osoitteita eri yritysluetteloissa. Yhteystietojen lisäksi tallennettiin yritysten julkistettu henkilömäärä tai oletettu henkilömäärä, esimerkiksi kun kyseessä oli toiminimi. Kun sähköpostiosoitetta ei löytynyt, lähetettiin kyselyt postitse hyvän kattavuuden saamiseksi ja otannon vinouman välttämiseksi. Kaikki postitse lähetettyjen kyselyiden vastaanottajat olivat yksityisiä elinkeinoharjoittajia.

Kyselylomake kirjoitettiin Microsoft Word -lomakkeena, jotta mahdollistettiin sähköpostilla lähettäminen. Kyselylomake tehtiin Word 2010 sekä Word 2003-versioina. Microsoft Word 2010 mahdollistaa nopean ja helpon lomakkeen täyt-

tämisen, kun lomake rakennetaan niin, että kysymykseen vastaaminen vaatii vain ruudun ruksaamisen vastauksen alasvetovalikosta valitsemalla tai vapaan tekstin kirjoittamisen. Kysely tehtiin vanhempana versiona, koska oli mahdollista, etteivät kaikki vastaanottajat käytä Microsoft Word 2010:ta, vaan vanhempaa versiota ja silloin Word 2010 muotoinen lomake ei toimi.

Ennen kyselyjen jakamista vastaanottajille kysely oli annettu kolmelle tutkimuksen ulkopuoliselle henkilölle kommentoivaksi. Tämän tarkoituksena oli selvittää mahdollisia puutteita ja saada kehitysehdotuksia. Palaute kyselyn sisällöistä ja toimivuudesta saatiin ja kyselyä muokattiin kehitysehdotuksien mukaan.

Kyselykysymykset jaettiin kahteen osaan: yleiskysymyksiin yrityksestä sekä kieli- ja palvelukysymyksiin. Suurin osa kyselyn kysymyksistä koski kirjanpitäjän ja maahanmuuttaja-asiakkaan välistä toimintaa. Jos tilitoimistolla ei ollut maahanmuuttaja-asiakkaita, yleiskysymysosan jälkeen vastaaja ohjattiin kyselyn loppusivuun.

Varsinainen kysely suoritettiin marraskuun 2011 puolivälissä ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Marraskuun puoliväli katsottiin sopivaksi vastausajankohdaksi, koska silloin tilitoimistojen yleensä kiireinen tilinpäätöskausi ei vielä ole alkanut eikä joululomakausikaan.

Saate ja kyselylomake (liite 3) jaettiin jakelulistan perusteella 42 yritykselle sähköpostilla 18.11.2011, 13 yritykselle postitse 21.11.2011 palautuskirjekuoret mukana ja sekä 1 paperiversio annettiin henkilökohtaisesti 14.12.2012 työharjoittelussani. Ensimmäinen muistutus lähetettiin sähköpostitse 25.11.2011 ja toinen 29.11.2011. Postitetun kyselyn vastaanottajille lähetettiin muistutus tekstiviestillä, kun matkapuhelinnumero oli tiedoissa. Vain 2 postitetun kyselyn vastaanottajaa jäi ilman muistutusta ajan ja kustannuksen vuoksi.

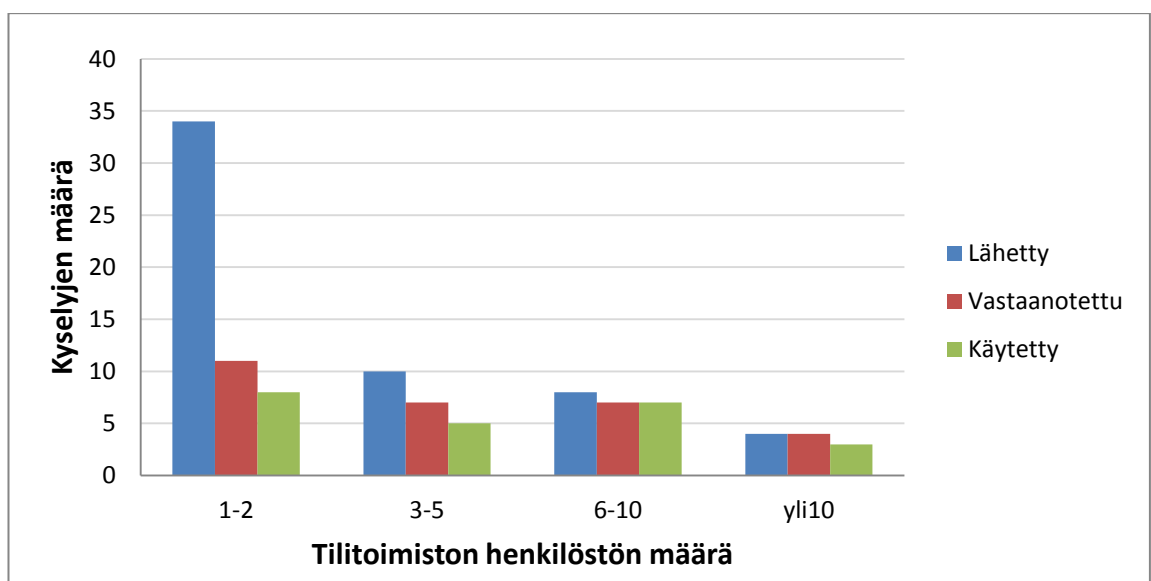
Kyselyn viimeinen vastauspäivä oli perjantai 2.12.2011. Kyselyyn tuli 15 vastausta, joista 3 oli käyttökelvotonta. Yhden yrityksen tilitoimisto-toiminta oli vaihtunut sijoitustoiminnaksi, yksi oli puhdas tilintarkastusyhtiö ja molemmat yritykset katsoivat tutkimuksen aiheettomaksi. Yksi kieltäytyi vastaamasta kyselyyn. Kaikki 3 lomaketta palautettiin täyttämättömänä. Vastausprosentti saadaan ja-

kamalla käyttökelpoiset vastaukset vastaanottajien määrällä. Vastausprosentti oli tässä vaiheessa siten 21,4.

Uusi muistutuskierros 15 tilitoimistolle tehtiin henkilökohtaisella vierailulla 14. - 15.12.2011, jolloin annettiin kysely paperiversiona, mikäli se oli mahdollista. Saatiin viisitoista vastausta lisää. Näistä 4 oli käyttökeltvotonta: vierailulla selvisi kahdesta yrityksestä, että niillä ei ole enää varsinaista toimintaa, vaikka virallinen status on "aktiivinen" ja kaksi yritystä kieltäytyi vastaamasta kyselyyn. Loput vastaamattomat tilitoimistot jäivät ilman henkilökohtaista vierailua. Loppujen lopuksi saatiin 23 käyttökelpoista vastausta, josta muodostui vastausprosentiksi 41,1 prosenttia (katso Kuvio 1).

Kolmestatoista postitetusta kyselystä saatiin 7 (53,8 %) vastausta. Muistutus ei tuonut lisää vastauksia ja vierailuilla saatiin 1 kieltäytyminen. Neljästäkymmenestä kahdesta sähköpostilla lähetystä kyselystä saatiin 4 (9,5 %) vastausta ilman muistutusta. Muistutuksilla saatiin 4 vastausta lisää. Henkilökohtaisesti annetuista (muistutuksina) kyselyistä saatiin 13 vastausta tai tieto toimimattomuudesta tai kieltäytyminen. Siksi sähköpostilla lähetettyjen kyselyiden kokonaisvastausprosentti (sisältää käyttökeltvottomia) oli 45,2 prosenttia. Päivämäärällä 14.12.2012 kaikista henkilökohtaisesti annetuista kyselyistä saatiin vastaukset (100 %).

Kuvio 1 esittää kyselyn analyysin.



Kuvio 1 Vastaanottajien analyysi



Lappeenrantaalaisten tilitoimistojen markkinarakente heijastaa yleistä markkinarakennetta Suomessa: valtaosa on 1 - 2 hengen yrityksiä, loput keskisuuria ja muutamat isoja. Vastaamattomuus näkyy enemmän 1 - 2 hengen yrityksissä. Vain 11 (32 %) vastasi 34:stä, mistä muodostuu vajaa 20 prosenttia kyselyn vastaanottajista. Isompien tilitoimistojen vastausprosentti oli 70 - 100.

Isompien tilitoimistojen korkea vastausprosentti tuottaa hyvän tutkimuksen luotettavuuden, mutta 1 - 2 hengen tilitoimistojen suhteellisen matala vastausprosentti voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja mahdollisuuteen yleistää tulokset pieniin tilitoimistoihin. Jokaisella vastaamatta jättäneellä pienellä tilitoimistolla voi olla omanlaistaan kieliosaamista ja omanlaisensa maahanmuuttaja-asiakaskanta.

Kahdenkymmenenkolmen kelvollisen vastauksen saaminen oli haastavaa ja työllistävää. Pääasialliset syyt kyselyyn vastaamattomuuteen olivat kohderyhmälle toimittamisen epäonnistuminen esimerkiksi väärän osoitteen vuoksi, vastaanottajien työstä poissaolo sekä ihmisten haluttomuus vastata. Nykyaikojen ”kyselytulva” aiheuttaa vastaanottajissa ”tutkimusväsymyksen” ja monet ihmiset vastaavat vain olennaisiin kyselyihin. (Baruch & Holtom 2008, 1141 – 1142.) Tämän tutkimuksen vastaamattomuuden uskotaan osaltaan johtuvan teknisistä ongelmista. Jotkut vastaanottajat ilmoittivat (sähköisellä viestillä tai vierailuissani), etteivät kyenneet avaamaan tiedostoja tai vastaamaan kysymyksiin rastittamalla vastauksia.

Lisäksi tutkimuksissa, joissa tutkimuskohde on yrityksen ylin johto, vastausprosentti on yleensä alempi kuin tutkimuksissa, joissa tutkimuskohteet ovat alempia johtajia (Baruch & Holtom 2008, 1144, 1150). Koska tämän tutkimuksen kohteena olivat tilitoimiston ylimmät johtajat, vastaamattomuus voinee osaltaan aiheutua siitä.

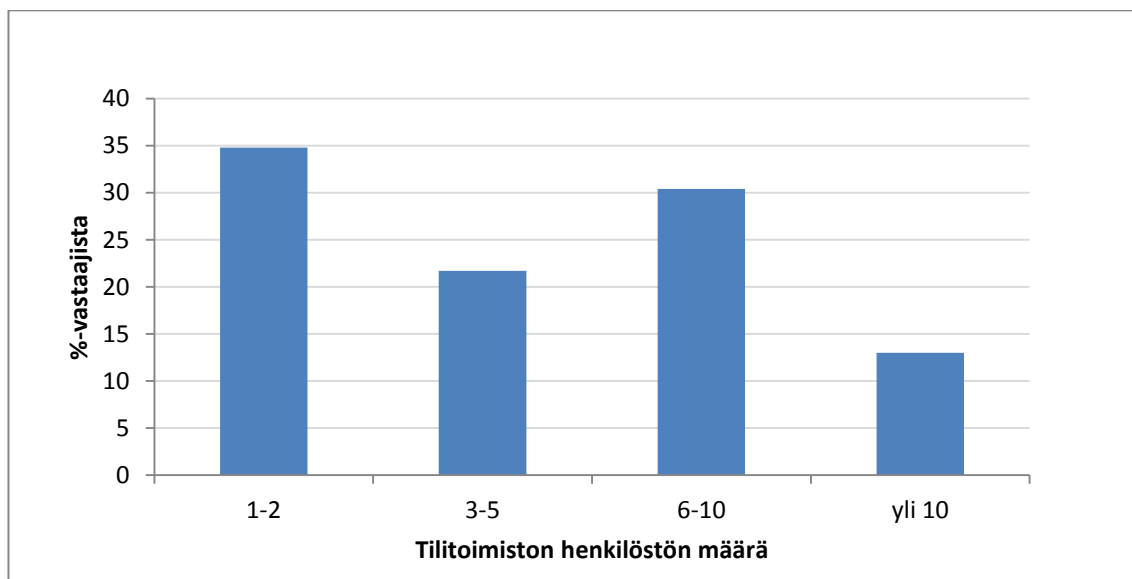
Baruch ja Holtom (2008, 1152 -1153) osoittavat, että kyselyn jakelukanava vaikuttaa vastausprosenttiin. Postitse toimitetut ja henkilökohtaisesti annetut kyselyt saavat yleensä enemmän vastauksia kuin sähköisellä viestillä lähetetyt. Tämä tutkimus vahvistaa ilmiön. Mahdolliset muut syyt voivat olla kyselyn pituus, ajankohta, vastaanottajien piittaamattomuus ja välinpitämättömyys tai ajanpuute.

## 4.2 Tutkimuksen tulokset

Kyselyn 9 ensimmäistä kysymystä käsitteli perustietoja tilitoimistosta sekä mahdollisista maahanmuuttaja-asiakkaista ja -henkilöstöstä. Kysymykset 10 - 18 tarkoitettiin niille tilitoimistoille, joilla on maahanmuuttaja-asiakkaita, ja ne tutkivat käytettyjä palvelukieliä. Kysymykset 19 ja 20 selvittivät vastaajien mielipiteitä tarvittavista palvelukielistä. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään vastauksia kysymysryhmittäin.

### 4.2.1 Kysymys 1 Kuinka monta henkilöä yrityksessänne työskentelee?

Kysymys 1:n tarkoitus oli selvittää vastaanottajayrityksen koko. Tutkimuksen alkuvaiheessa, jolloin jakelulista muodostettiin, tietoja tilitoimiston koosta saatiin yrityksen Internet-sivuilta tai se oletettiin yritysmuodosta. Yrityksien Internet-sivuilla ei aina mainita henkilöstön määrää tai tietoja ei välttämättä päivitetä. Kuviossa 1 esitetään vastaajien määrä kokoryhmittäin. Kaikki 23 vastaajaa vastasivat kysymykseen. Vastausten prosentuaalinen osuus yritysten kokoryhmittäin näkyy kuviossa 2.



Kuvio 2 Vastaajan koko

Yhden - kahden hengen tilitoimistot muodostivat vastaajista suurimman (35 %) osan. Suurin määrä vastauksia tuli pieniltä tilitoimistoilta, vaikkakaan niiden vastausprosentti ei suuresti eronnut muista. Tämä johtuu siitä, että lukumääräisesti suurin osa kyselyistä lähetettiin pienille tilitoimistoille mitä johtuu niiden suuresta määrästä. Vaikka lukumääräisesti 6 - 10 hengen tilitoimistoja on vähemmän

kuin 3 - 5 hengen toimistoja, ne kuitenkin muodostivat isomman osan vastaajista. Suurien tilitoimistojen pieni osuus heijastaa markkinarakennetta.

#### **4.2.2 Kysymys 2 Mikä on henkilöstönne korkein koulutustaso?**

Kysymyksen 2 tarkoitus oli selvittää tilitoimiston henkilöstön korkein koulutustaso. Kysymykseen vastasi 22 tilitoimistoa. Niistä 8 (36,4 %) merkitsi vain kyselyn täyttäjän korkeimman koulutustason, eivätkä koko henkilöstön korkeinta koulutustasoa. Tämän uskotaan johtuvan vastaajien väärinymmärryksestä tai tietämättömyydestä. Pätevien vastausten määrä on liian alhainen, jotta siitä voitaisiin tehdä merkittävää tilastointia tai päätelmiä.

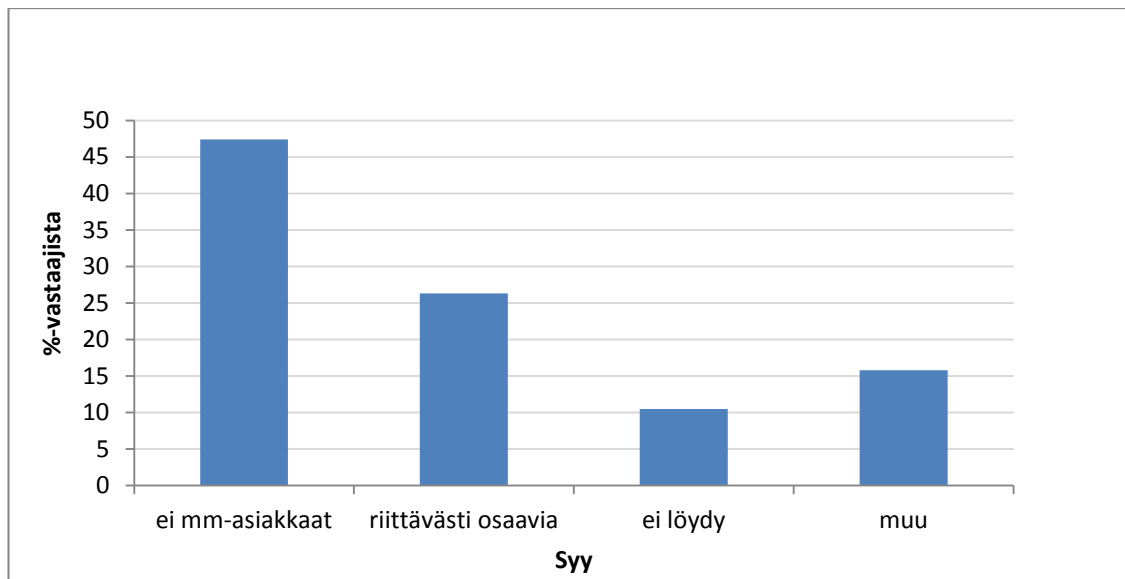
#### **4.2.3 Kysymys 3 Kuinka monta maahanmuuttajahenkilöä työskentelee palveluksessanne?**

Kysymys 3 käsittelee maahanmuuttajahenkilöstöä tilitoimistojen palveluksessa. Vastaajat vastasivat kysymykseen merkitsemällä henkilöstön määrän (0 – 5) tai, jos tilitoimistossa ei ole maahanmuuttajahenkilöstöä, monet vastaajat jättivät kysymyksen vastaamatta. Kysymyksessä 4 kysyttiin syytä, miksi maahanmuuttajahenkilöstöä ei käytetä. Ne, jotka jättivät kysymykseen 3 vastaamatta, vastasivat kysymykseen 4. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että kaikki 23 vastaajaa vastasivat kysymykseen 3.

Maahanmuuttajahenkilöstöä käytetään vain neljässä tilitoimistossa. Nämä ovat suuria tilitoimistoja. Kahdessa yli 10 hengen tilitoimistossa on maahanmuuttajia palveluksessa. Molemmissa 1 työskentelee kirjanpitäjänä ja 1 työskentelee sekä kirjanpitäjänä että tulkkina ja kääntäjänä. Kahdessa 6 - 10 hengen tilitoimistossa työskentelee toisessa 2 ja toisessa 1 maahanmuuttaja kirjanpitäjänä. Yhdessä 3 - 5 hengen tilitoimistossa työskenteli maahanmuuttaja kirjanpitäjänä äitiysloman sijaisena. Hänen työsuhteensa oli päättynyt ennen kyselylomakkeen jakelua, mutta hän jatkaa sijaisjakson jälkeen tulkkina ja kääntäjänä tarvittaessa.

#### **4.2.4 Kysymys 4 Jos palveluksessanne ei ole maahanmuuttajahenkilöstöä, miksi?**

Syytä, miksi maahanmuuttajahenkilöstöä ei käytetä niissä tilitoimistoissa, jotka eivät ilmoittaneet maahanmuuttajahenkilöstöä olevan, tutkitaan kysymyksessä 4. Tilitoimistojen syyt, miksi maahanmuuttajahenkilöstöä tilitoimistossa ei käytetä, esitetään kuviossa 3.



Kuvio 3 Maahanmuuttajajen henkilöstön käyttö

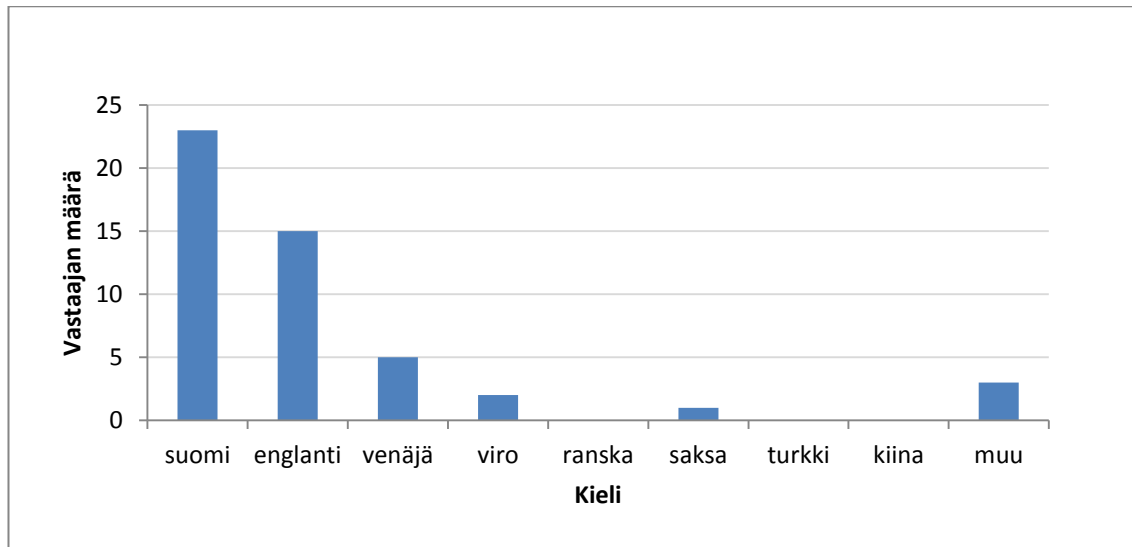
Vajaa puolet (9 kpl) vastaajista ilmoitti syyksi sen, että tilitoimistolla ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita ja näin ollen maahanmuuttajajen henkilöstö katsottu on tarpeettomaksi. Kolme vastaajaa ilmoitti syyn olevan sen, että tilitoimisto on vain yhden hengen yritys ja lisää henkilöstöä ei tarvita eikä haluta. Viisi tilitoimistoa oli sitä mieltä, että niillä on riittävästi vieraiden kielten osaamista ilman maahanmuuttajien palkkaamista. Kaksi 6-10 hengen tilitoimistoa ilmoitti olevan tarvetta maahanmuuttajajen henkilöstölle, mutta sopivaa henkilöä ei löydy.

#### 4.2.5 Kysymys 5 Jos palveluksessanne on maahanmuuttajajen henkilöstöä, mikä on tärkein syy, miksi valitsitte hänet/heidät?

Kysymys 5 tutki syitä, miksi maahanmuuttajia otettiin palvelukseen niissä tilitoimistoissa, joissa maahanmuuttajajen henkilöstöä työskentelee. Kysymykseen annettiin 4 mahdollista syytä. Kaikki neljä tilitoimistoa, jotka ilmoittivat kysymyksessä 3 maahanmuuttajajen henkilöstöstään, vastasivat tähän kysymykseen. Kolme neljästä otti maahanmuuttajia palvelukseensa kielitaidon perusteella. Yksi ilmoitti syyksi kielitaidon lisäksi kulttuuritiedot. Yksi tilitoimisto valitsi maahanmuuttajan tämän ammattitaitojen perusteella, eli maahanmuuttajuudella ei ole merkitystä.

#### 4.2.6 Kysymys 6 Millä kielillä tarjotaan palveluja tilitoimistossanne?

Kysymyksellä 6 oli tarkoitus selvittää, millä kielillä tilitoimistot pystyvät palvelemaan asiakkaitaan. Kaikki 23 tilitoimistoa vastasivat kysymykseen. Kuviosta 4 voidaan katsoa, että yleisimmät tarjotut palvelukielet ovat suomi ja englanti.



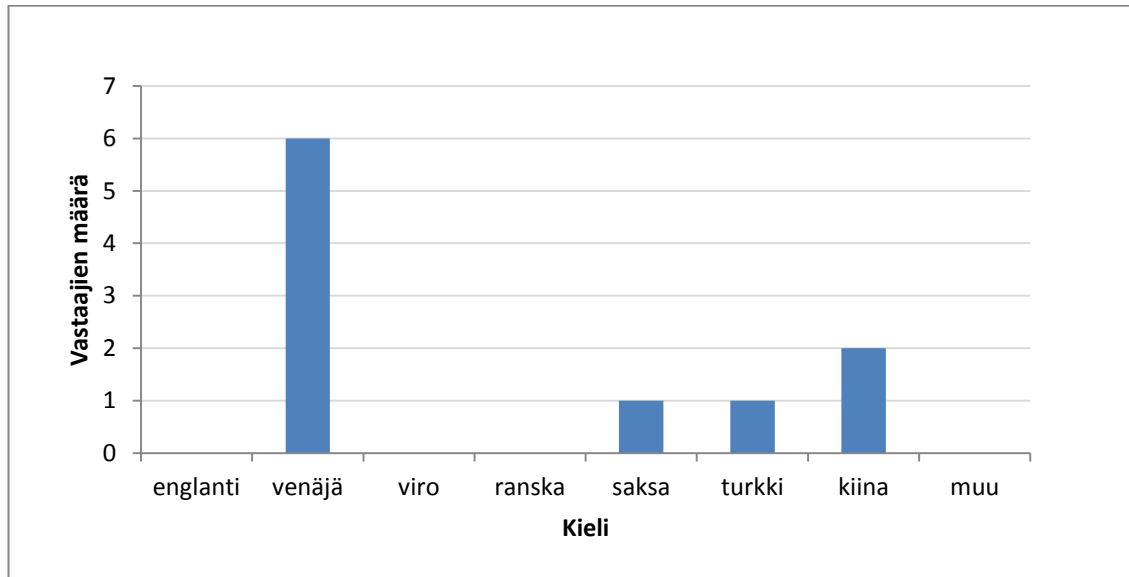
Kuvio 4 Tarjotut palvelukielet

Suomea palvelukielenä käytetään kaikissa tilitoimistoissa. Viisitoista tilitoimistoa pystyy tarvittaessa palvelemaan asiakkaitaan myös englanniksi, mikä tarkoittaa että kahdeksan palvelee ainoastaan suomeksi. Englanninkielistä palvelua tarjoavat tilitoimistot muodostavat 65,2 prosenttia tilitoimistoista. Viisi tilitoimistoa osaa palvella suomen ja englannin lisäksi venäjäksi. Venäjänkielistä palvelua tarjoavat tilitoimistot muodostavat 21,7 prosenttia tilitoimistoista. Kaksi niistä tarjoaa palvelua myös viroksi. Vironkielistä palvelua tarjoavat tilitoimistot muodostuvat 8,7 prosenttia tilitoimistoista. Yksi tilitoimisto luettelee palvelukielinä suomen, englannin, saksan sekä italian ja ruotsin. Yksi tilitoimisto luettelee kieliosaamisensa olevan suomen ja englannin lisäksi venäjän ja italian ”jonkin verran”, ja toinen suomen ja englannin lisäksi ruotsin. Muuta vieraiden kielten osaamista ei löydy vastaajien tilitoimistoista.

Seitsemän tilitoimistoa (30,4 %) pystyy palvelemaan kolmella tai suuremmalla määrällä kieliä. Niistä kaksi on 1 - 2 hengen toimistoa, yksi on 3 - 5 hengen toimisto ja loput ovat yli 6 hengen toimistoja.

#### 4.2.7 Kysymys 7 Millä vierailla kielillä palveluja on kysytty, mutta Teillä ei ole ollut mahdollista tarjota?

Kysymyksen 8 tarkoitus oli selvittää, minkäkieliset maahanmuuttajayrittäjät ovat pyytäneet palvelua omalla äidinkielellään, mutta tilitoimisto ei ole pystynyt tarjoamaan, ja tästä mahdollisesti syntyviä kielten osaamisen tarpeita. Kysymykseen vastasi 7 (30,4 %) tilitoimistoa, ja tulokset näytetään kuviossa 5.



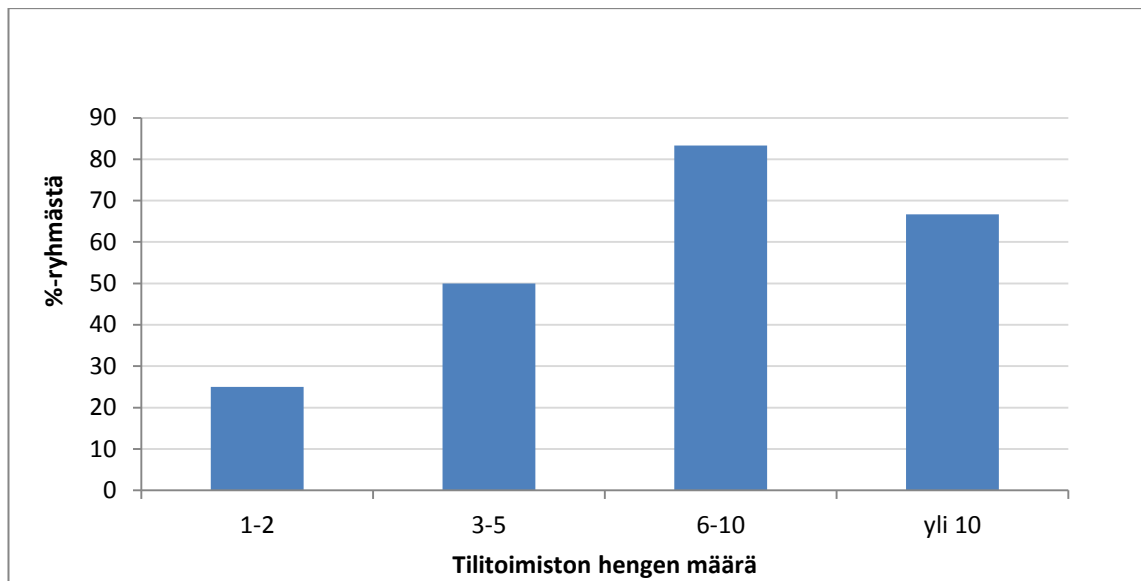
Kuvio 5 Kysytyt palvelukielet

Tulokset näyttävät, että kuusi tilitoimistoa kaipaa venäjän kielen osaamista. Kiinaa, turkkia ja saksaa on kysytty jonkin verran.

#### 4.2.8 Kysymys 8 Onko Teillä maahanmuuttajayrittäjiä asiakkaina?

Kysymyksen 8 ensimmäinen osa selvittää, kuinka monessa tilitoimistossa on maahanmuuttaja-asiakkaita. Kaikki 23 vastaajaa vastasivat kysymykseen. Yksitoista tilitoimistoa (47,8 %) ilmoitti, että niillä ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, kahdellatoista tilitoimistolla on.

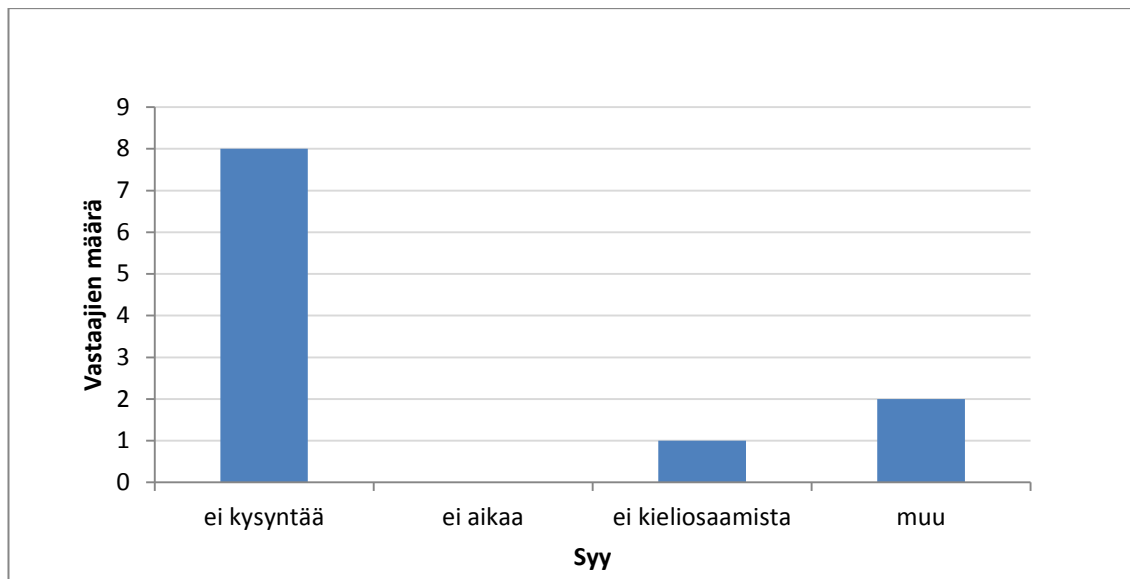
Tilitoimiston koolla on vaikutusta maahanmuuttaja-asiakkuuteen. Yhdestätoista tilitoimistosta, joilla ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, kuusi on 1 - 2 hengen tilitoimistoja, kolme on 3 - 5 hengen tilitoimistoja ja yksi on 6 - 10 hengen tilitoimisto ja yksi on yli 10 hengen tilitoimisto. Kuviossa 6 esitetään kokoluokittain prosentti osuus niistä tilitoimistoista, joilla on maahanmuuttaja-asiakkaita.



Kuvio 6 Maahanmuuttaja-asiakkaat tiltoimistojen kokoluokittain

Kuviosta 6 voidaan katsoa, että mitä suurempia tiltoimistoja luokassa on, sitä suurempi prosenttiosuus tiltoimistoista palvelee maahanmuuttaja-asiakkaita. Poikkeuksena on yli 10 hengen tiltoimisto, jolla ei ole yhtään maahanmuuttaja-asiakasta, vaikka sen mahdolliset palvelukielet ovat suomi ja englanti (kysymyksen 6 vastauksen mukaan).

Jos tiltoimistolla ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, vastaajalta kysyttiin kysymyksen seuraavassa osassa syystä miksi. Kaikki jotka ilmoittivat, että niillä ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, vastasivat kysymykseen. Tiltoimistojen syyt, miksi heillä ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, esitetään kuviossa 7.



Kuvio 7 Maahanmuuttaja-asiakkaamattomuuden syy

Kuviosta 7 voidaan katsoa, että suurin syy (72,7 %), miksi näillä tilitoimistoilla ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, on se, että maahanmuuttajayrittäjät eivät olleet pyytäneet palveluja. Näin vastanneista seitsemän on alle 5 hengen tilitoimistoja ja yksi on yli 10 hengen tilitoimisto.

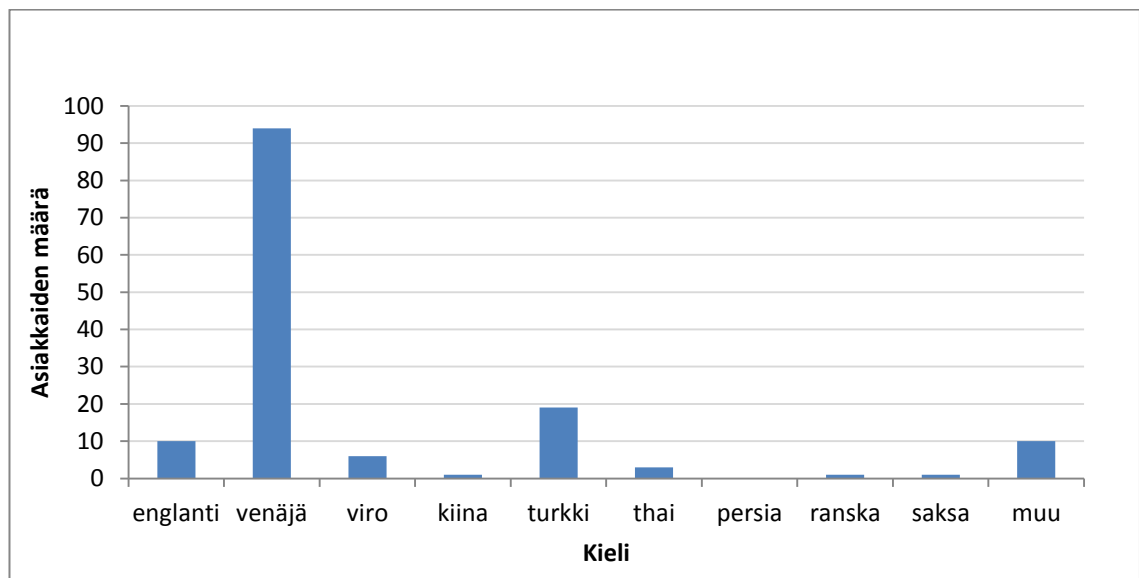
Yksi (6 - 10 hengen) tilitoimisto ilmoitti, että maahanmuuttajayrittäjät ovat pyytäneet palveluja, mutta vieraiden kielten osaamisen puutteen vuoksi se ei ole pystynyt ottamaan heitä asiakkaiksi. Tässä tilitoimistossa ei ole muuta kieliosaamista kuin suomi. Loput, jotka ovat 1 - 2 hengen tilitoimistoja, ilmoittivat 'muun syyn' olevan sen, että heillä on vakioasiakaskanta. Tästä on vaikea tietää, tarkoittavatko vastaajat kysymyksen toista annettua syytä, eli 'kysyntää on, mutta aikaa ei löydy' vai eivät. Yksi maahanmuuttaja-asiakkaattoman yhden hengen tilitoimiston omistaja selitti, että hän on täystyöllistetty ja ei pysty ottamaan lisää asiakkaita - maahanmuuttajia tai muita.

Jos vastaaja ilmoitti, että tilitoimistossa on maahanmuuttaja-asiakkaita, vastaaja ohjattiin kysymyksen seuraavaan osaan, jonka tarkoitus oli selvittää, kuinka monta maahanmuuttaja-asiakasta tilitoimistossa on sekä minkäkielisiä he ovat. Kaikki 12 tilitoimistoa, joilla on maahanmuuttaja-asiakkaita, vastasivat kysymykseen. Yksi yli-10 hengen tilitoimisto, jolla on kaksi maahanmuuttajakirjanpitäjää palveluksessa, ei ilmoittanut maahanmuuttaja-asiakkaiden tarkkaa määrää vaan vain heidän äidinkieltänsä eli englannin, venäjän sekä viron. Tässä jokaiselle



kielelle annetaan yksi asiakas, jotta mahdollistetaan tilastollinen analyysi. Lisäksi kaksi tilitoimistoa valitsi venäjänkielisten määrän 'yli 10:ksi'. Tässä tapauksessa venäjänkielisten määrän oletetaan olevan 11. Tarkkaa määrää ei tiedetä.

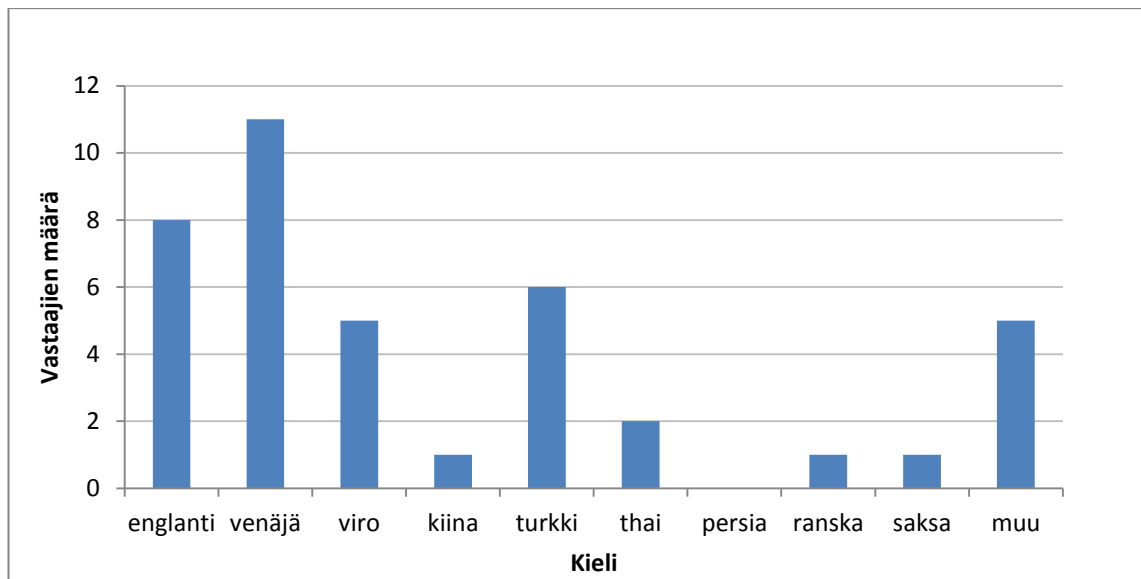
Yhteensä tilitoimistot ilmoittivat vähintään 145 maahanmuuttaja-asiakasta. Maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä kielittäin on esitetty kuviossa 8.



Kuvio 8 Maahanmuuttaja-asiakkaan äidinkieli

Suurin maahanmuuttajayrittäjien äidinkielen ryhmä on selvästi venäjänkieliset. On vähintään 94 venäjänkielistä asiakasta, mikä on 64,8 prosenttia ilmoitetusta maahanmuuttaja-asiakkaiden määrästä. Tilastointia varten käytetään maahanmuuttaja-asiakkaiden määränä 145. Toiseksi suurin äidinkielenryhmä on turkki (19 kpl), mikä on noin 13,1 prosenttia ilmoitetusta maahanmuuttaja-asiakkaiden määrästä. Englanninkielisiä on vähintään 10 (6,9 %) ja vironkielisiä on vähintään 6 (4,1 %), koska tarkkaa määrää ei ollut ilmoitettu. Muunkielisiä maahanmuuttaja-asiakkaita on vain muutamia. 'Muu kieli' sisältää 2 espanjaa, 1 norjan, 1 vietnamin, 1 kreikan ja 5 ei-eriteltyä.

Yhtä lukuun ottamatta kaikilla tilitoimistoilla, joilla on maahanmuuttaja-asiakkaita, on enemmän kuin yksi äidinkieli-ryhmä asiakkaina. Tilitoimiston maahanmuuttaja-asiakkaiden kielten määrä vaihtelee yhdestä seitsemään eri äidinkieltä. Keskimäärin on 3,5 eri äidinkieltä. Kuvio 9 esittää, kuinka monessa tilitoimistossa oli kunkin kieliryhmän asiakkaita.



Kuvio 9 Kieliryhmän jako tilitoimistoissa

Kuviosta 9 voidaan katsoa, että kahdestatoista maahanmuuttaja-asiakkaita omaavasta tilitoimistosta yhdellätoista (91,7 %) on venäjänkielisiä asiakkaita. Toisin sanoen (vähintään) 93 venäjänkielistä asiakasta jakaantuu melkein kaikille maahanmuuttaja-asiakkaita omaaville tilitoimistoille. Puolella maahanmuuttaja-asiakkaita omaavista tilitoimistoista on turkinkielisiä asiakkaita. Jako ei ole kuitenkaan tasan. Suurinta osaa venäjää puhuvista asiakkaista palvellaan muutamassa suuressa tilitoimistossa, joilla on venäjätaitoista maahanmuuttajajhenkilöstöä.

Tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä vaihtelee kuudesta ainakin kahteenkymmeneenseitsemään. Keskimäärin on 12,1 asiakasta. Niissä yli 10 hengen tilitoimistoissa, joissa on maahanmuuttajajhenkilöstöä, on suurin maahanmuuttaja-asiakkaiden määrää. Alle 10 hengen tilitoimistoissa koko ei välttämättä tarkoita suurempaa määrää maahanmuuttaja-asiakkaita. Kuuden – kymmenen hengen tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä vaihtelee 5:stä yli 21:een. Kolmessa 3 - 5 hengen tilitoimistossa maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä vaihtelee 8:sta 15:een, ja kahdessa 1 - 2 hengen tilitoimistossa määrä on 7 ja 12. Maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä tilitoimistoittain esitetään taulukossa 7.

#### 4.2.9 Kysymys 9 Miten usein maahanmuuttaja-asiakkaat käyttävät tilitoimistossanne seuraavia palveluita?

Vastaajilta kysyttiin maahanmuuttaja-asiakkaiden käyttämistä palveluista kysymyksessä 9. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia palveluja maahanmuuttaja-asiakkaat käyttävät tilitoimistoissa ja sitä, millaista vuorovaikutusta tapahtuu, eli muodostuuko kirjanpitäjän ja asiakkaan vuorovaikutus peruskirjanpidon asioiden hoitamisesta vai sisältääkö se myös syvempää ja vaativampaa johdonlaskentaan liittyvien asioiden neuvontaa? Kaikki 12 tilitoimistoa, joilla on maahanmuuttaja-asiakkaita, vastasivat kysymykseen. Jokaiselle palvelualueelle asetettiin vaihtoehtoina ”ei lainkaan”, ”joskus” ja ”usein”. Vastaajat vastasivat ”yleisesti”, kuinka usein heidän palvelujaan käytetään. Yksittäisten asiakkaiden väliset vaihtelut ovat mahdollisia. Taulukko 6 esittää vastaajien prosenttiosuuden sen mukaan, kuinka usein ne ilmoittivat maahanmuuttaja-asiakkaidensa käyttävän kutakin palvelua.

	% vastaajista		
Palvelu	ei lainkaan	joskus	usein
Kirjanpito	0,0	0,0	100,0
Laskutus	41,7	33,3	25,0
Maksuliikenne	41,7	25,0	33,3
Palkanlaskenta	0,0	25,0	75,0
Analysointi	50,0	41,7	8,3
Rahoitussuunnittelu	50,0	50,0	0,0
Raportointi	25,0	16,7	58,3
Tilintarkastus	91,7	8,3	0,0
Yritysjärjestelyt	25,0	50,0	25,0
Muu palvelu	33,3	58,3	8,3

Taulukko 6. Maahanmuuttaja-asiakkaat käyttävät tilitoimiston palveluja

Useimmin käytetty palvelu on kirjanpito. Seuraavina ovat palkanlaskenta ja sen jälkeen raportointi. Palvelujen käyttö vaihtelee tilitoimistosta toiseen lukuun ottamatta kirjanpitoa, mutta suurinta osaa taulukossa mainituista palveluista käytetään vain joskus tai ei lainkaan.

#### 4.2.10 Kysymys 10 Kuinka montaa maahanmuuttaja-asiakasta palvelette suomeksi?

Vastaajat ohjattiin merkitsemään asiakkaiden määrä sekä yleisin syy palvella asiakasta suomeksi. Yksitoista vastaajaa vastasi kysymykseen. Yhdestätoista vastaajasta 9 (81,8 %) palvelee maahanmuuttajia suomeksi. Kaksi suurinta tilitoimistoa eivät palvele maahanmuuttaja-asiakkaitansa suomeksi lainkaan. Suomen käyttö palvelukielenä vaihtelee tilitoimistosta toiseen. Taulukko 7 esittää tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrän (taulukossa 'mamu määräksi') sekä käytettyjä palvelukieliä. Yksi 1 - 2 hengen tilitoimisto palvelee kaikkia 12 maahanmuuttaja-asiakastaan suomeksi. Seitsemässä eri kokoisessa tilitoimistossa suomea käytetään asiakkaiden enemmistölle, kun taas yksi 3 - 5 hengen tilitoimisto palvelee viidestätoista maahanmuuttaja-asiakastaan vain kolmea suomeksi.

Tilitoimisto	Koko henk. määrä	mamu määrä	K10 suomi	%	K11 englantia	%	K12 venäjä	%	K13 muu	%
T1*	yli10	16	0	0,0	5	31,3	11	68,8	0	0,0
T2	yli10	27	0	0,0	2	7,4	25	92,6	0	0,0
T3**	6-10	3								
T4	6-10	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0
T5	6-10	15	10	66,7	5	33,3	0	0,0	0	0,0
T6*	6-10	21	11	52,4	10	47,6	0	0,0	0	0,0
T7	6-10	6	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0
T8	3-5	8	6	75,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
T9	3-5	15	3	20,0	11	73,3	1	6,7	0	0,0
T10	3-5	10	8	80,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
T11	1-2	12	12	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
T12	1-2	7	4	57,1	3	42,9	0	0,0	0	0,0
<b>Yht.</b>	<b>H77***</b>	<b>145</b>	<b>60</b>		<b>45</b>		<b>37</b>		<b>0</b>	

Taulukko 7. Tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä ja asiakkaiden palvelukieli (kysymykset 10 – 13). \*yli 10 venäjänkielistä asiakasta. \*\*vain äidinkielet englanti, venäjä ja viro ilmoitettiin, siksi jokaiselle kielelle asetettiin 1 asiakas. \*\*\* henkilöstön tarkka määrä selvittiin yrityksen Internet-sivuilta, kyselystä tai tutkijan käynnillä tilitoimistossa.

Mahdollisia syitä, miksi maahanmuuttaja-asiakkaita palvellaan suomeksi tai ei palvella, oli kolme: maahanmuuttaja-asiakkaiden riittävä suomen kielen taito,

ei ole muuta yhteistä kieltä sekä muu syy. Kysymykseen vastasi kymmenen. Yhdeksän vastaajaa (90 %) ilmoitti, että suomea käytetään asiakkaiden riittävi- en suomen kielen taidon vuoksi. Yksi vastaaja ilmoitti, että suomea ei käytetä, koska tilitoimistossa on maahanmuuttajahenkilöstöä.

#### **4.2.11 Kysymys 11 Kuinka montaa maahanmuuttaja-asiakasta palvelette englanniksi?**

Vastaajat ohjattiin merkitsemään asiakkaiden määrä sekä yleisin syy palvella asiakasta englanniksi. Yksitoista vastaajaa vastasi kysymykseen. Yhdestätoista vastaajista 10 (90,1 %) palvelee maahanmuuttaja-asiakkaitaan englanniksi. Näissä tilitoimistoissa kuitenkin englanniksi palveluja saavien maahanmuuttaja-asiakkaiden osuus on pieni (Katso taulukkoa 7). Poikkeuksina ovat yksi 3 - 5 hengen tilitoimisto, joka palvelee viidestätoista asiakkaasta 11:tä englanniksi, ja yksi 6 - 10 hengen tilitoimisto, joka palvelee yli 20 asiakkaastaan yli 10:tä eng- lanniksi.

Mahdollisia syitä, miksi tilitoimisto palvelee tai ei palvele asiakasta englanniksi oli viisi: englantia ei käytetä, koska tilitoimistossa ei ole englanninkielistä osaa- mista; englantia ei tarvita, koska englanninkieliset asiakkaat puhuvat riittävästi suomea; englantia käytetään hyvän asiakaspalvelun takia; englantia käytetään, koska asiakkaalla ja kirjanpitäjällä ei ole muuta yhteistä kieltä sekä muu syy. Kysymykseen vastasi kymmenen vastaajaa. Kahdeksan ilmoitti, että englantia käytetään, koska asiakkaalla ja kirjanpitäjällä ei ole muuta yhteistä kieltä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat eivät puhu riittävästi suomea saadakseen palvelu- ja suomeksi. Yksi vastaaja ilmoitti myös, että englantia käytetään hyvän asia- kaspalvelun takia. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka asiakas voisi tulla toimeen suomen kielellä, tilitoimisto palvelee kuitenkin englanniksi. Yksi tilitoimisto, joka palvelee kaikkia maahanmuuttaja-asiakkaita suomeksi, on sitä mieltä, että eng- lantia ei tarvita, koska asiakkaat puhuvat riittävästi suomea.

#### **4.2.12 Kysymys 12 Kuinka montaa asiakasta palvelette venäjäksi?**

Vastaajat ohjattiin merkitsemään asiakkaiden määrä sekä yleisin syy palvella tai olla palvelematta asiakasta venäjäksi. Yksitoista vastaajaa vastasi kysymyk- seen. Yhdestätoista vastaajasta kolme (27,3 %) palvelee maahanmuuttaja-asiakkaitansa venäjäksi. Kaksi näistä on yli 10 hengen tilitoimistoa, joilla on ve-

näläistä maahanmuuttajahenkilöstöä ja kolmas on 3 - 5 hengen tilitoimisto, joka käyttää venäjän kielen tulkkia. (Katso taulukkoa 7.)

Mahdolliset syyt, miksi tilitoimisto palvelee asiakasta venäjäksi, ovat samoja kuin kysymyksessä 11. Kysymykseen vastasi kymmenen. Kahdeksan tilitoimistoa (80,0 %) ei palvele venäjäksi venäjän kielen osaamisen puutteen vuoksi. Yksi yli 10 hengen tilitoimisto, joka palvelee kaikki venäläisasiakkaitansa venäjäksi, palvelee hyvän asiakaspalvelun takia ja yksi käyttää venäjää asiakkaan ja kirjanpitäjän yhteisenä kielenä.

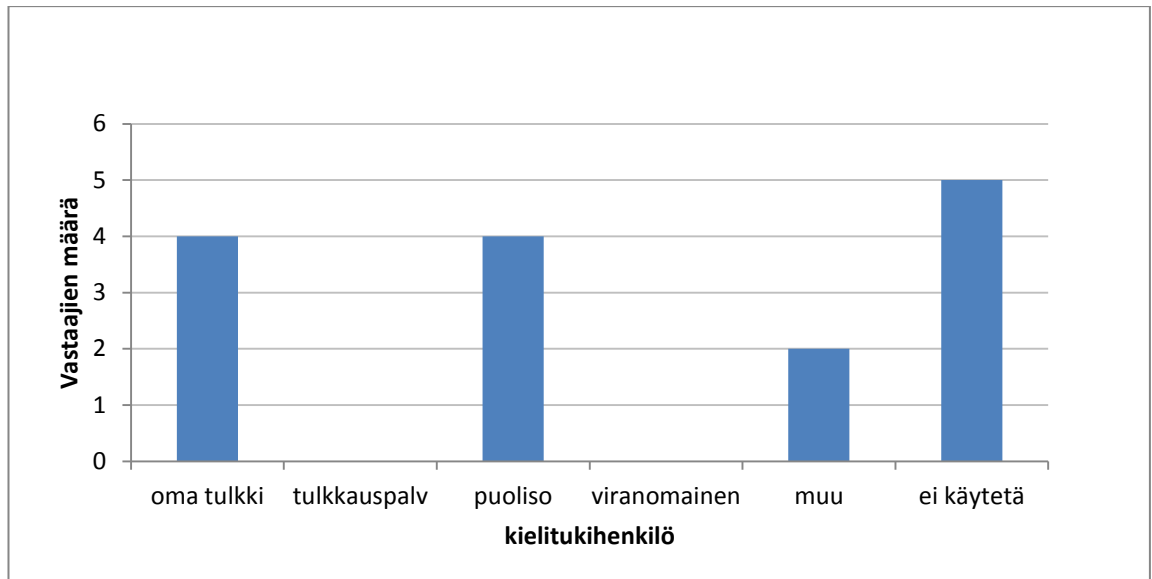
#### **4.2.13 Kysymys 13 Kuinka montaa asiakasta palvelette muilla vieraila kielillä?**

Vastaajat ohjattiin merkitsemään asiakkaiden määrä sekä yleisin syy palvella asiakasta jollakin muulla vieraalla kielellä. Kysymykseen vastasi 12 vastaajaa. Yksikään vastaaja ei palvele maahanmuuttaja-asiakkaitansa muilla kielillä kuin suomella, englannilla ja/tai venäjällä, vaikka jotkin tilitoimistot ovat ilmoittaneet osaavansa muitakin vieraita kieliä. (Katso taulukkoa 7.)

Mahdolliset syyt, miksi tilitoimisto palvelee asiakasta (tai ei) muilla vieraila kielillä, ovat samoja kuin kysymyksissä 11 ja 12. Kysymykseen vastasi kymmenen vastaajaa. Yleisin syy (kuusi vastausta eli 60 %) on se, että tilitoimistossa ei ole muiden vieraiden kielten osaamista. Kolme (30 %) tilitoimistoa on sitä mieltä, että muita vieraita kieliä ei tarvita, koska muut vieraskieliset asiakkaat puhuvat riittävästi suomea. Yksi ilmoitti ”muun syyn” olevan sen, että tilitoimistossa ei ole muita vieraskielisiä asiakkaita.

#### **4.2.14 Kysymys 14 Mitä seuraavia ”kielitukihenkilöitä” käytätte palvellessanne maahanmuuttaja-asiakkaita?**

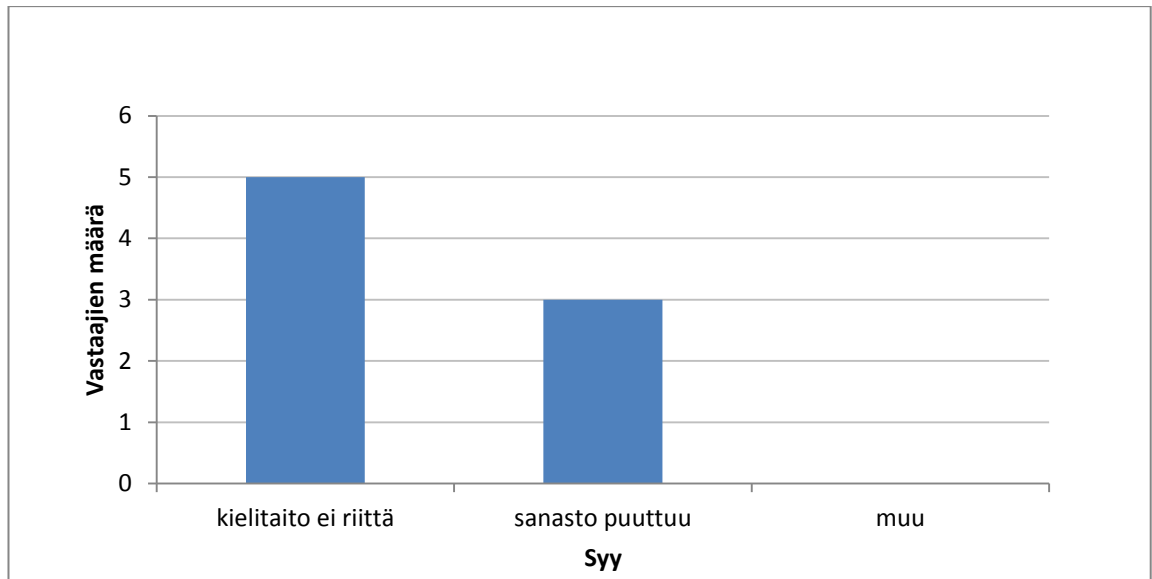
Kysymyksen 14 tarkoitus oli tutkia ”kielitukihenkilön” käyttöä. Kysymykseen vastasi kaksitoista vastaajaa. Tulokset esitetään kuviossa 10.



Kuvio 10 kielitukihenkilön käyttö

Kahdestatoista tilitoimistosta viisi (41,7 %) ei käytä minkäänlaista kielitukihenkilöä maahanmuuttaja-asiakkaitaan palvellessaan. Niissä tilitoimistoissa (seitsemässä), joissa käytetään jonkinlaista kielitukihenkilöä, neljä käyttää omaa tulkki/kääntäjää ja/tai asiakkaan puolisoa tai muuta perheenjäsentä. Yksikään ei käytä tulkkipalveluyritystä tai viranomaista (kuten Wirma Lappeenranta Oy/LSYP, ELY-keskuksen tai muun vastaavan organisaation edustajaa). 'Muu henkilö' sisältää yhden tilitoimiston asiakkaan oman tulkin sekä yhden tilitoimiston tulkkina käyttämän perheystävän.

Jos kielitukihenkilöä käytetään, vastaaja ohjattiin merkitsemään syy miksi. Vastaukset esitetään kuviossa 11.

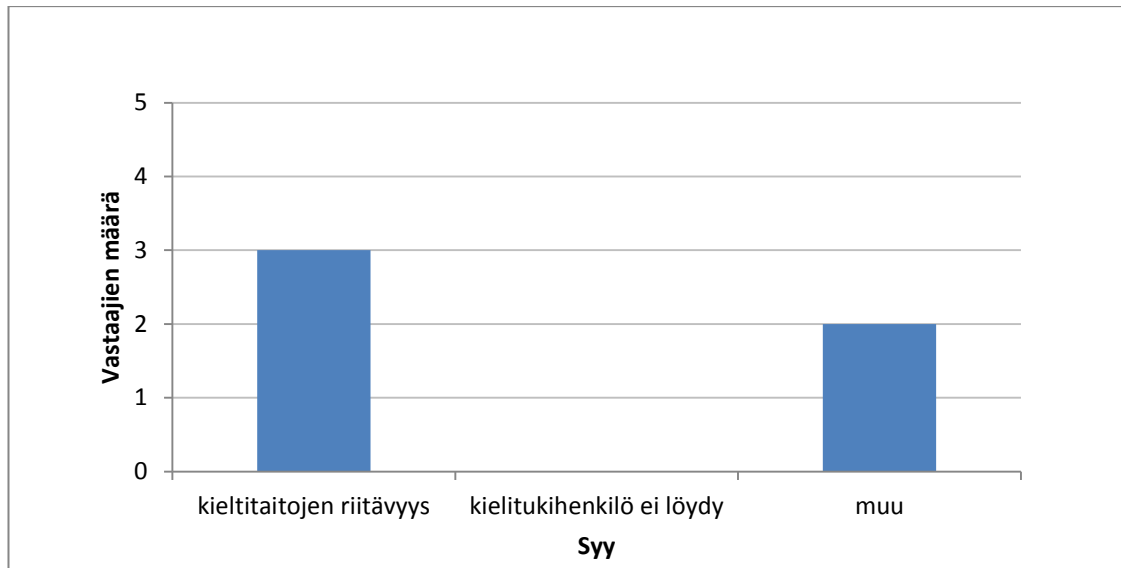


Kuvio 11 Kielitukihenkilön käytön syy

Seitsemän tilitoimistoa ilmoitti käyttävänsä jonkunlaista kielitukihenkilöä. Näistä enemmistö (71,4 %) käyttää kielitukihenkilöä maahanmuuttaja-asiakkaiden suomen kielen riittämättömyyden takia. Kaksi (28,6 %) tilitoimistoa on sitä mieltä, että maahanmuuttaja-asiakkailta puuttuu taloushallinnon sanastoa ja yhden tilitoimiston syyt ovat asiakkaiden riittämätön suomen kielen taito ja/tai taloushallinnon sanasto.

Jos kielitukihenkilöä ei käytetä, vastaajat ohjattiin rastittamaan yleisin syy miksi. Kuvio 12 esittää tulokset.



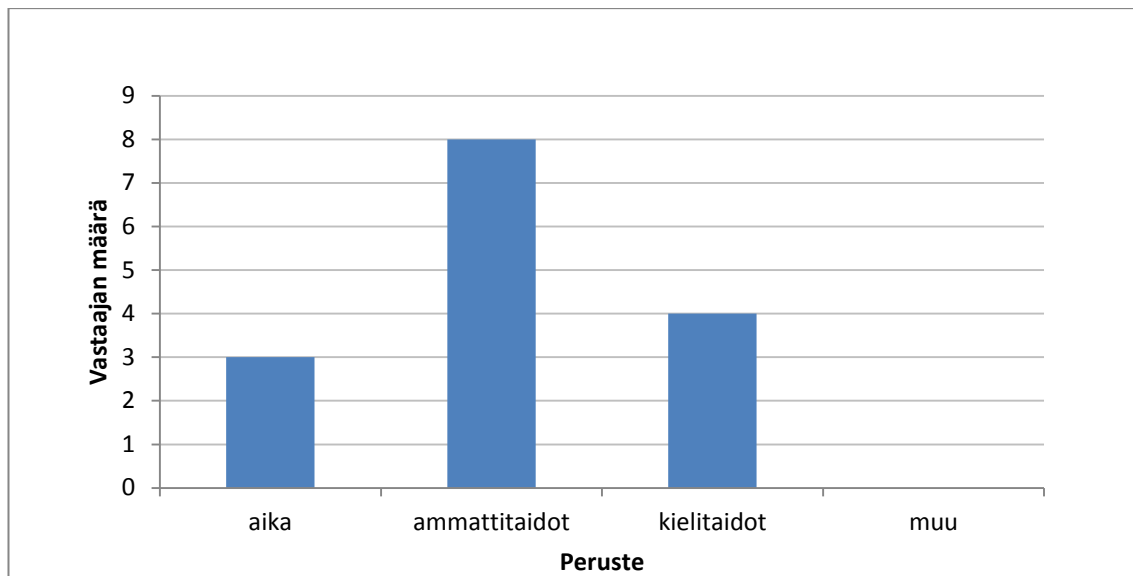


Kuvio 12 Kielitukihenkilön käyttämättömyyden syy

Maahanmuuttaja-asiakkaiden suomen kielen taitojen riittävyys on tilitoimistojen yleisin syy, miksi kielitukihenkilöä ei käytetä. Kahdessa tilitoimistossa kirjanpitäjät ja asiakkaat tulevat toimeen jollain yhteisellä kielellä, kuten englannin kielellä, ja siksi kielitukihenkilöä ei käytetä.

#### **4.2.15 Mikä on tärkein syy kirjanpitäjän valitsemisessa maahanmuuttaja-asiakkaalle?**

Kysymys tutki, millä perusteella maahanmuuttaja-asiakkaan toimeksianto annetaan kirjanpitäjälle. Kysymykseen vastasi 12 vastaajaa. Tulokset esitetään kuviossa 13.

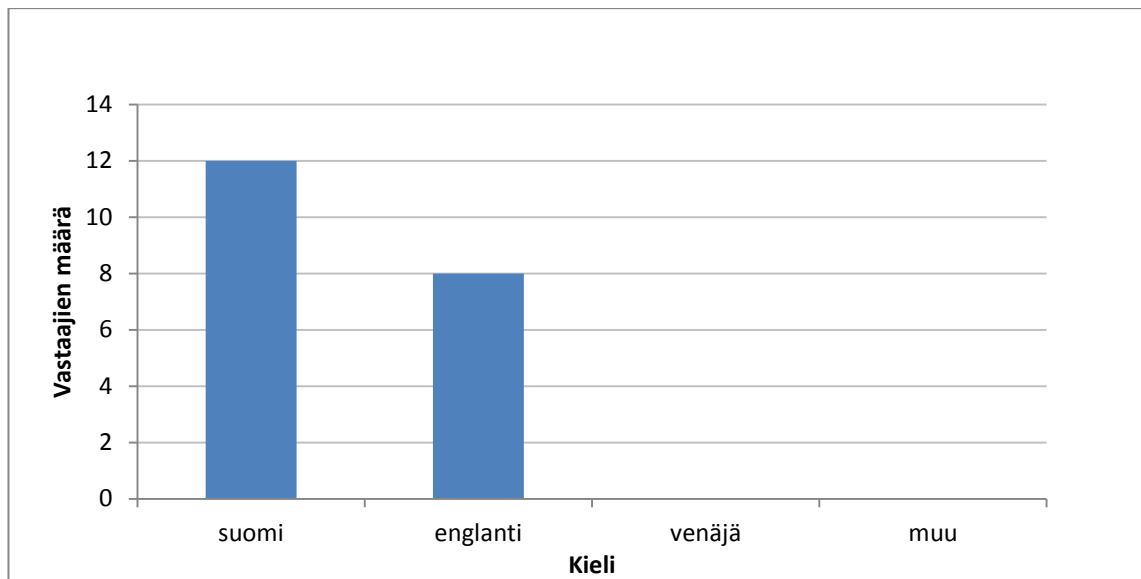


Kuvio 13 Kirjanpitäjän valinta

Kuviosta 13 voidaan nähdä, että kirjanpitäjän kielitaidot eivät ole tärkein peruste kirjanpitäjän valinnassa maahanmuuttaja-asiakkaille kaikissa tilitoimistoissa. Kirjanpitäjän ammattitaidot ovat tilitoimistojen yleisin (66,7 %) syy, miksi maahanmuuttaja-asiakkaan toimeksianto annetaan tietylle kirjanpitäjälle. Kirjanpitäjän käytössä oleva aika on tärkein kolmessa (25 %) tilitoimistossa.

#### 4.2.16 Millä kielillä taloushallinnon ohjelmistoja on mahdollista käyttää tilitoimistossanne?

Taloushallinnon ohjelmistot ovat tärkeitä tiedon tuottamisen välineitä. Kysymyksen tarkoitus oli selvittää tilitoimistojen mahdollisuuksia tuottaa tietoja maahanmuuttaja-asiakkaille muilla kielillä kuin suomeksi. Kysymykseen vastasi 12 vastaajaa. Tulokset esitetään kuviossa 14.

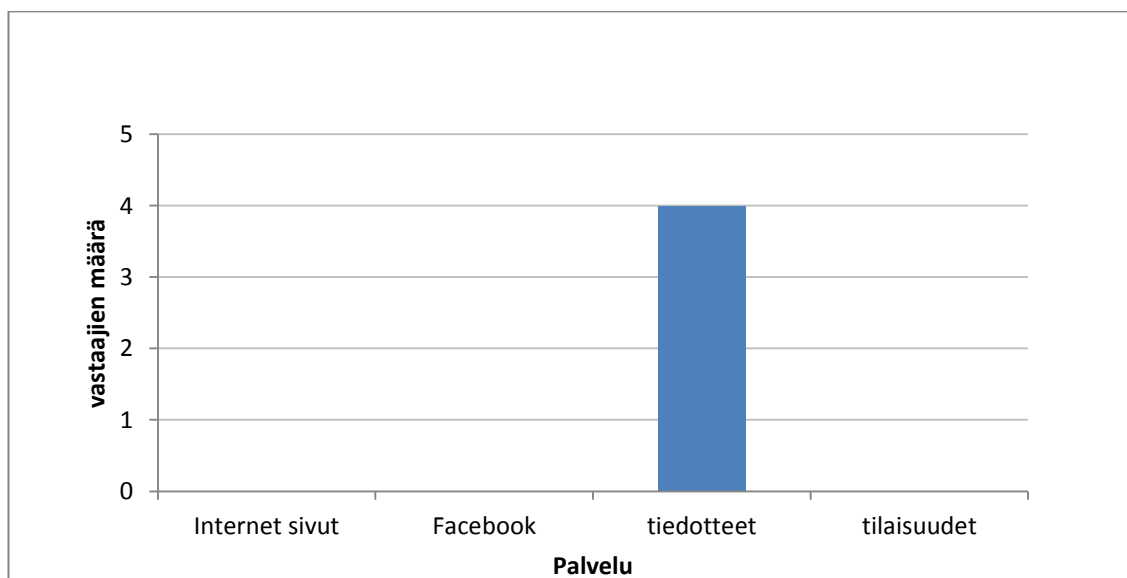


Kuvio 14 Taloushallinnon ohjelmistojen kielivaihtoehtoja

Kaikki vastaajat käyttävät suomenkielisiä taloushallinnon ohjelmistoja. Kahdeksan (66,7 %) vastaajaa pystyy käyttämään myös englanninkielisiä ohjelmistoja. Muunkielisiä ohjelmistoja ei käytetä.

#### 4.2.17 Mitä seuraavia palveluja tarjoatte muulla kielellä kuin suomeksi?

Kysymys 17 tutki, minkälaisia vieraskielisiä tiedotustapoja käytetään. Kuvio 15 näyttää, että neljä (33,3 %) tilitoimistoa tarjoaa asiakkaille jonkinlaisia asiakas-tiedotteita tai vastaavia muulla kielellä kuin suomeksi.

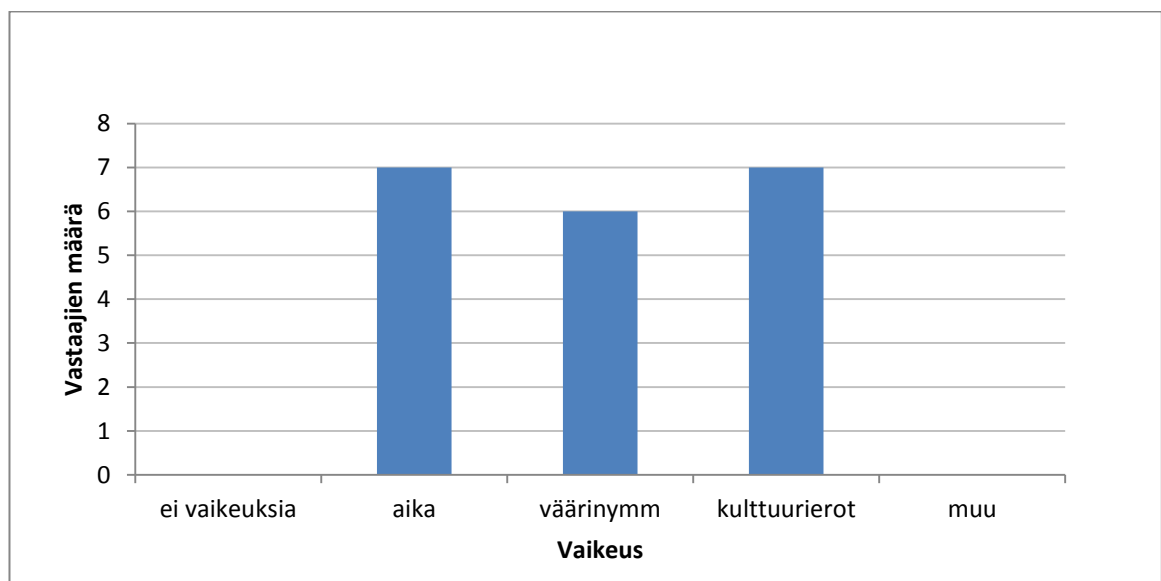


Kuvio 15 Vieraankielisten tiedotuspalvelut

Yksikään vastaaja ei tarjoa asiakkaille tilaisuuksia, Facebookia eikä Internet-sivuja muulla kielellä kuin suomeksi. Yksi vastaaja ilmoitti kuitenkin, että hänen tilitoimistolleen vieraskieliset Internet-sivut ovat tulossa.

#### 4.2.18 Kun palvelette maahanmuuttaja-asiakasta, minkälaisia vaikeuksia olette kohdannut?

Kysymys 18 selvittää maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa olevia vaikeuksia, kun yksi tai molemmat osapuolet hoitavat taloushallinnon asioita vieraalla kielellä. Kysymykseen vastasi 12 vastaajaa. Tulokset esitetään kuviossa 16.

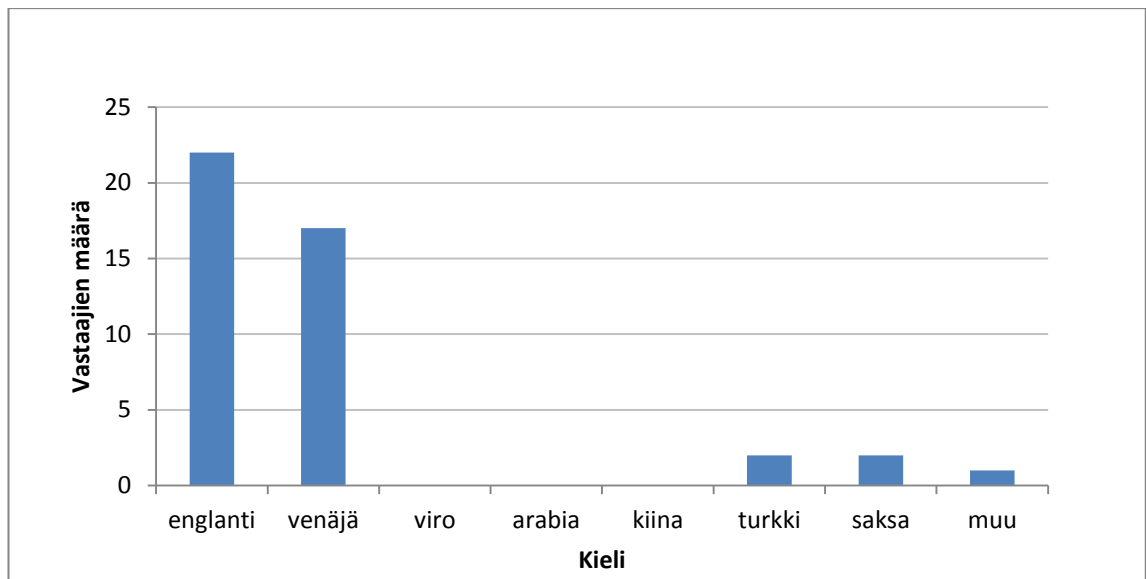


Kuvio 16 Palveluvaikeudet

Kuviosta 16 näkee selvästi, että kaikilla vastaajilla on jonkinlaisia vaikeuksia maahanmuuttaja-asiakkaittensa kanssa. Suurin osa vaikeuksista (58,3 %) liittyy venyvään palveluaikaan sekä kulttuurieroihin. Puolella vastaajista on väärinymmärryksiä kielivaikeuksien vuoksi. Puolet vastaajista tuntee vähintään kaksi vaikeutta.

#### 4.2.19 Mitkä ovat / olisivat mielestänne kaksi hyödyllisintä vierasta kieltä tilitoimistossanne nyt?

Kysymykset 19 ja 20 kohdistuivat kaikkiin vastaajiin. Kysymyksen 19 tarkoitus oli selvittää, minkä kielten tilitoimistot kokevat tai kokisivat hyödyttävän maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa. Kysymykseen vastasi 22 vastaajaa. Tulokset esitetään kuviossa 17.

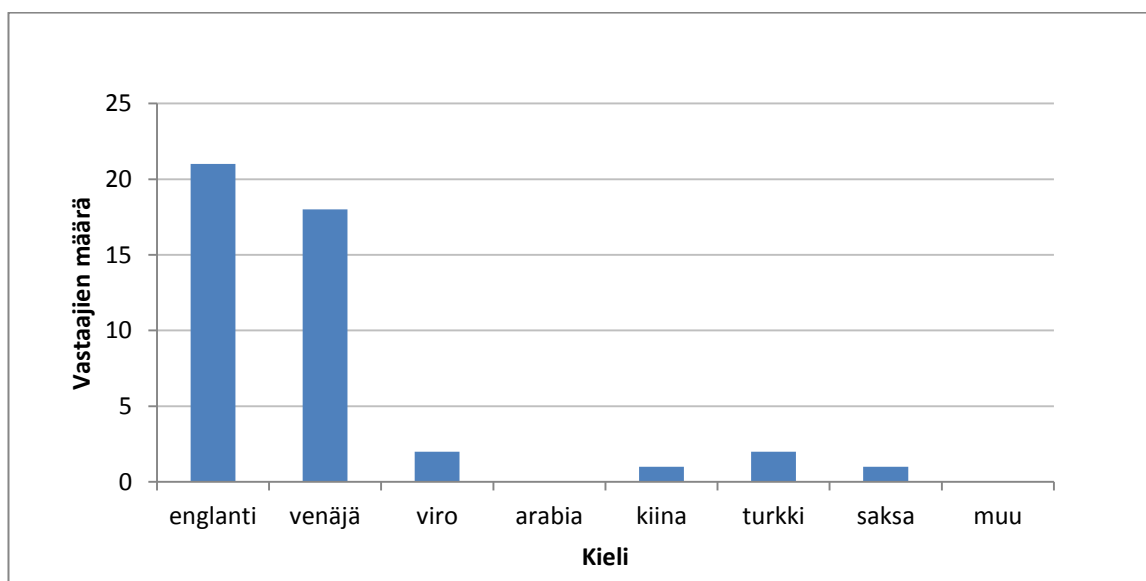


Kuvio 17 Nykyiset hyödyllisimmät vieraat kielet

Kaikki 22 vastaajaa olivat sitä mieltä, että englantia on tai olisi tämän hetken hyödyllisin kieli ja 17 (77,3 %) mainitsee englannin lisäksi venäjän. Viidestä tilitoimistoista, jotka eivät luettele venäjää hyödylliseksi kieleksi, kaksi on sitä mieltä, että englannin lisäksi turkki olisi hyödyllisin kieli heidän tilitoimistoissaan. Kaksi luettele saksan ja yksi luettelee espanjan muuksi kieleksi.

#### 4.2.20 Mitkä olisivat mielestänne kaksi hyödyllisintä vierasta kieltä tilitoimistossanne kymmenen vuoden kuluttua?

Kysymys 20 pyrki selvittämään tilitoimistojen vieraiden kielten osaamisen tarvetta tulevaisuudessa. Kysymykseen vastasi 21 vastaajaa. Tulokset esitetään kuviossa 18.



Kuvio 18 Hyödyllisimmät vieraat kielet 10 vuoden kuluttua

Vastaukset tähän kysymykseen eivät muuttuneet paljon edellisestä kysymyksestä. Englanti oli edelleen katsottu hyödyllisimmäksi kieleksi 10 vuoden kuluttua kaikissa vastaajatilitoimistoissa. Kaikki vastaajat, jotka ilmoittivat venäjän hyödylliseksi kieleksi, ovat sitä mieltä, että venäjä on hyödyllinen kieli myös tulevaisuudessa. Kaksi näistä vastaajista luettelee englannin ja venäjän lisäksi viron kolmanneksi hyödylliseksi kieleksi. Ne tilitoimistot, jotka vastasivat kysymykseen 19, että englanti ja turkki ovat hyödyllisimmät kielet, olivat edelleen samaa mieltä. Yksi tilitoimisto vaihtoi saksan (edellisessä kysymyksessä) venäjäksi ja yksi tilitoimisto vaihtoi espanjan kiinaksi.

#### **4.2.21 Halutessanne voitte kirjoittaa lisätietoja liittyen kysymyksiin yms.**

Kukaan vastaajista ei vastannut kysymykseen.

## 5 Pohdinta ja päätelmät

Tämän tutkimuksen keskeiset tutkimusongelmat ovat: kuinka monta maahanmuuttajayrittäjää on Lappeenrannassa, mitä on heidän äidinkieltensä sekä millä kielillä ja minkälaisilla palveluilla tilitoimistot Lappeenrannassa palvelevat heitä sekä myös minkälaisia mahdollisia kielitaitotarpeita tarpeita tilitoimistoilla on.

Tarkan vastauksen saamiseksi näihin kysymyksiin olisi tarpeen, että kaikki toimipaikat osallistuisivat tutkimukseen. Vaikka näin ei käynyt, on mahdollista tehdä yleistyksiä ja päätelmiä. Lukumääräisesti 41,1 prosenttia tilitoimistoista vastasi tämän tutkimuksen kyselyyn. Vastauksia saatiin kuitenkin tarpeeksi erityisesti suurista tilitoimistoista. Suuret tilitoimistot edustavat suurinta osaa tilitoimistojen henkilöstöstä sekä maahanmuuttaja-asiakaskannasta, joten tutkimus antaa hyvän kuvan Lappeenrannassa olevien tilitoimistojen vieraiden kielten osaamisesta ja tarpeista. On tietenkin mahdollista, että niissä tilitoimistoissa jotka eivät vastanneet kyselyyn, on sekä vieraiden kielten osaamista että maahanmuuttaja-asiakkaita.

Palvelukielten selvittämiseksi oli ensin selvitettävä, ketä (minkäkielisiä) maahanmuuttaja-asiakkaat ovat ja kuinka monta heitä on. Tilitoimistojen asiakaskannan rakenne on Lappeenrannassa samanlainen kuin Suomessa yleensä. Suurin osa maahanmuuttaja-asiakkaista on venäjänkielisiä. Turkinkielisten suuri osuus suhteessa heidän määräänsä heijastaa tämän maahanmuuttajaryhmän yrittäjähenkisyttä. Loppuosa maahanmuuttaja-asiakkaista koostuu muutamista eri kieliryhmistä. Kuten Suomessa yleisesti, afrikkalaistaustaisten yrittäjien osuus on hyvin pieni. Itse asiassa heitä ei löydy yhtään Lappeenrannassa olevista vastaajatilitoimistoista.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä Lappeenrannassa on selvästi korkeampi kuin Tilastokeskuksen tilastoima määrä. Tämä voidaan selittää Tilastokeskuksen käyttämällä kriteeristöllä yrittäjien tilastoinnissa. On selvää, että tarkkojen tietojen saaminen maahanmuuttajayrityksistä ja niiden lukumäärästä on vaikeaa julkisista lähteistä. Tämä johtuu erilaisista määritelmistä, kriteeristöistä ja rekisterien puutteesta. Tarkkaa maahanmuuttajayritysten määrää Lappeenrannassa ei saatu selvitettyä myöskään tässä tutkimuksessa. Pääsyy tähän oli se, että kyselyn vastausprosentti jäi alle sadan. On kuitenkin tosiasia, että niin Lappeen-

rannassa kuin koko Suomessa maahanmuuttajayritysten osuus koko yrityskannasta on pieni.

Vaikka maahanmuuttajayrityksien määrä on pieni, ne ovat kirjanpitovelvollisia, ja siksi niiden täytyy tehdä vähintään lakisääteinen kirjanpito. Nykyään suurin osa yrityksistä - etenkin pienet yritykset - ulkoistaa vähintään kirjanpitonsa tilitoimistoihin. Tämä tutkimus osoittaa, että yleisesti maahanmuuttajat käyttävät enemmän isoja tilitoimistoja kuin pieniä (toiminimi-kokoisia).

Tämä tutkimus kuitenkin osoittaa, että maahanmuuttaja-asiakkuuteen tilitoimistoissa vaikuttaa paitsi tilitoimistojen henkilöstön määrä myös henkilöstön vieraiden kielten osaaminen, tilitoimistojen asiakkaiden hankintakeinot sekä niiden yhdistelmät. Maahanmuuttaja-asiakkuuden todennäköisyys kasvaa tilitoimiston henkilöstömäärän kasvun myötä. Mitä suurempi tilitoimisto on, sitä suurempi on todennäköisyys, että joku henkilö osaa vieraita kieliä. Lisäksi suuremmat tilitoimistot voivat olla kasvukykyisempiä ja/tai kasvuhaluisempia pieniin verrattuna ja maahanmuuttaja-asiakkaiden houkuttelevuus voi olla osa niiden liikestrategiaa. Siitä huolimatta suuri henkilöstön määrä ei välttämättä tarkoita sitä, että tilitoimistossa on maahanmuuttaja-asiakkaita. Kuten tutkimus osoittaa, on mahdollista, että pieni tilitoimisto palvelee maahanmuuttaja-asiakkaita, kun taas iso ei.

Vieraan kielen osaamisella on vahva vaikutus maahanmuuttaja-asiakkuuteen, mutta se ei automaattisesti liity siihen, ja maahanmuuttaja-asiakkuus ei välttämättä riipu vieraiden kielten osaamisesta. Tosin tilitoimiston todennäköisyys saada maahanmuuttaja-asiakkaita kasvaa tilitoimiston kieliosaamisen kasvun myötä, mutta kuten tutkimus osoittaa, jotkut tilitoimistot pystyvät saamaan maahanmuuttaja-asiakkaita vieraiden kielten osaamattomuudesta huolimatta. Toisaalta taas joissakin vieraita kieliä osaavissa tilitoimistoissa ei ole yhtä maahanmuuttaja-asiakasta.

Maahanmuuttaja-asiakkuuden poikkeuksia voidaan selittää muista vaikuttavasta seikoista, kuten tilitoimistojen asiakkaiden hankintakeinosta. Suurimmaksi syyksi, miksi joissakin tilitoimistoissa ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita, osoittautui tutkimuksessa kysynnän puute. Lappeenrannassa vieraan kielen osaamista ei ole täysimääräisesti käytetty hyväksi. Vieraiden kielten osaaminen ja



maahanmuuttaja-asiakkaat ovat jossain määrin yhdistyneet tehottomasti. On hyvin mahdollista, että tilitoimiston maahanmuuttaja-asiakkaattomuus johtuu tilitoimistojen vieraskielisen mainonnan puutteesta esimerkiksi Internet-sivuilla tai ”puska-radion” toimimattomuudesta. Esimerkiksi suurin osa tilitoimistoista Lappeenrannassa pystyy palvelemaan asiakkaitaan englanniksi, mutta yrityksen Internet-sivuilla ei ole tietoja tästä osaamisesta. Näyttää siltä, että maahanmuuttajayrittäjät löytävät sopivat palvelut ”puskaradiosta” tai vastaavasta suositusväylästä tai sattumalta. Siksi ehdotan vahvasti tilitoimiston vieraskielisen osaamisen mainontaa, esimerkiksi toimiston Internet-sivuilla. Tämä johtaisi alan resurssien tehokkaampaan kohdentumiseen ja houkuttelisi tilitoimistolle asiakkaita.

Tilitoimistojen vieraat palvelukielet ja niiden tarjonta vaihtelevat suuresti tilitoimistosta toiseen. Ne riippuvat monista asioista, kuten tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrästä, henkilöstön vieraan kielen osaamisesta sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden suomen kielen osaamisesta.

Tästä tutkimuksesta voidaan päätellä, että Lappeenrannassa maahanmuuttaja-asiakkaita, näiden äidinkielestä riippumatta, palvellaan ensisijaisesti suomeksi, jos heidän suomen kielen taitonsa riittävät. Muutoin palvellaan englanniksi, jos kirjanpitäjän ja asiakkaan englannin kielen taidot riittävät. Poikkeuksina ovat ne venäjänkieliset asiakkaat, jotka saavat palveluja venäjäksi maahanmuuttaja-henkilöstöltä kolmessa suuressa tilitoimistossa. Toisin sanoen, pois lukien englantia, suomalaisen henkilökunnan vieraiden kielten opiskelu (erityisesti venäjänkielen) ei hyödytä tutkimuksen kyselyyn vastanneissa tilitoimistoissa.

Palvelukielet ei-venäjää puhuville Lappeenrannassa ovat pelkästään suomi ja englanti. Englannin uskotaan myös tulevaisuudessa olevan tilitoimistojen ensimmäinen vieras palvelukieli sekä venäjää puhuville, että ei-venäjää puhuville; Venäjän venäjää puhuville silloin kun kirjanpitäjä osaa venäjää.

Vieraan kielen osaaminen on hyvin henkilökohtaista ja riippuu ihmisten kiinnostuksesta, mahdollisuuksista ja taustoista. Koulussa ja tutkinto-oppilaitoksissa vieraiden kielten opiskelumahdollisuudet vaihtelevat valtion ja yhteiskunnan koulutuspolitiikan, resurssien yms. mukaan. Englannin suosituimmuus pakollisena vieraana kielenä koulujärjestelmässä nähdään tilitoimistojen tarjoamana

vieraana palvelukielenä. Samoin oppilaiden ja opiskelijoiden suhteellisen alhainen halu oppia vieraita kieliä vapaaehtoisesti näkyy palvelukielen tarjonnassa.

Syyt, miksi jotkut ihmiset eivät ryhdy opiskelemaan vieraita kieliä vapaaehtoisesti, ovat moninaisia ja pakottaminen (englantia lukuun ottamatta) on kyseenalaista ja hankalaa tehdä käytännössä. Vieraiden kielten opettamisesta kouluissa ja toisen asteen oppilaitoksissa on säädetty laissa. Vieraiden kielten opiskelun muuttaminen vapaaehtoisesta pakolliseksi sekä oppituntien määrän lisääminen edellyttäisi lakiin muutoksia. Lisäksi kielen opettaminen, kuten muidenkin aineiden opetus, on sidottu resurssien saatavuuteen. Valinnaisten kielten opiskelun lisääminen on mahdollista tällä hetkellä vain sitä kautta, että niiden käytömahdollisuuksia korostetaan ja ihmiset tiedostaisivat niiden osaamisen tarpeellisuuden.

Maahanmuuttajahenkilöstön käyttö tulkkina ja kirjanpitäjinä tuo tilitoimistoon vahvaa vieraan kielen osaamista ja sitä kautta tilitoimistolle vetovoimaa, mutta sen käyttö on vähäistä ja keskittyy suurille tilitoimistoille, jotka palvelevat lukuisia venäjäkielisiä asiakkaita. Paitsi toiminimen kokoisissa tilitoimistoissa, joissa lisä henkilöstön palkkaaminen ei kuulu yrittäjien toimintastrategiaan, melkein kaikissa muissa tilitoimistoissa maahanmuuttajahenkilöstö katsotaan tarpeettomaksi. Syyt, miksi näin on, ovat lähinnä vähäisen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrän, henkilöstön riittävän vieraan kielen osaamisen tai asiakkaiden riittävän suomenkielen taidon vuoksi. Suurimmassa osassa tilitoimistoista, jotka palvelevat maahanmuuttajia, kirjanpitäjän ammattitaito on katsottu tärkeämmäksi kuin tämän vieraan kielen osaaminen maahanmuuttajia kanssa asioitaessa.

Jotkut tilitoimistot haluavat hyödyntää maahanmuuttajahenkilöstöä, mutta eivät ole pystyneet löytämään sopivia henkilöitä. Oletus näissä tapauksissa on, että maahanmuuttajahenkilöstöä tarvitaan vieraan kielen osaamisen ja / tai vieraiden kulttuurien tuntemuksen vuoksi niiltä osin, mitä suomalainen henkilöstö ei pysty tarjoamaan vieraan kielen osaamisen puutteiden vuoksi. Tilitoimistojen vieraan kielen osaamisen nostaminen maahanmuuttajahenkilöstön kautta voi samaan aikaan nostaa niiden maahanmuuttaja-asiakkuuden mahdollisuuksia.

Palveluja venäjäksi on kysytty jonkin verran tilitoimistoista ja tutkimus osoittaa, että tilitoimistot kaipaavat pääosin venäjän kielen osaamista. Suurin tarve on siis venäjä, ja suositus on, että venäjän kielen osaamista parannettaisiin.

Palvelujen pyytäminen muilla kielillä on harvinaista. Vaikkakin venäjänkielisten asiakkaiden määrä muodostaa valtaosan maahanmuuttaja-asiakaskannasta, muun kielen palvelukieleksi kysynnän harvinaisuus voitaneen selittää asiakkaiden todennäköisyydellä saada palveluja omalla äidinkielellään. Koska niiden saanti on hyvin epätodennäköistä, jäävät palvelut omalla äidinkielellä pyytämättä. Vaikka harvinaisempien kielten peruskursseja on saatavilla suomea puhuville ja on mahdollista, että kirjanpitäjä on saanut harvinaisen kielen osaamista muista lähteistä tai kirjanpitäjä puhuu harvinaista kieltä äidinkielenään, todennäköisyys siihen tällä hetkellä on matala.

Tilitoimistojen palvelujen osalta tämä tutkimus osoittaa, että peruskirjanpito- ja palkkalaskenta ovat maahanmuuttaja-asiakkaiden ostetuimmat palvelut. Tästä voidaan päätellä, että johdon laskennan palveluja ei käytetä usein maahanmuuttajayrityksissä. Tämän voi selittää maahanmuuttajayritysten taipumus olla hyvin pieniä. Erikoisempia palveluja ostetaan jonkin verran tai ei lainkaan, erityisesti jos pienyritys ei joudu erityistilanteeseen, kuten yrityksen laajentamiseen tai vastaavaan. Maahanmuuttajayritysten johdonlaskennan palvelujen vähäistä käyttöä voi selittää myös tilitoimistojen taipumus keskittyä peruskirjanpito- ja palkkalaskentaan.

Tulokset osoittavat, että suurin osa vuorovaikutuksesta on kaksisuuntaista ja liittyy kirjanpidon ja palkkalaskennan asioiden hoitamiseen: kirjanpidon aineiston toimittamiseen, tietojen selvittelyihin ja lopuksi tuloksien raportoimiseen. Vastanneissa tilitoimistoissa oli hyvin vähän yksisuuntaista viestintää vieraalla kielellä.

Asiakkaiden tiedottaminen tiedotteiden, Internet-sivujen tai muiden vastaavien muodossa muulla kielellä kuin suomella keskittyy suurille tilitoimistoille, joissa on maahanmuuttajajärjestöjä, vaikka suurimmalla osalla tilitoimistoja on vieraan kielen osaamista. Yksisuuntainen tiedottaminen vieraalla kielellä, kuten englanniksi ja/tai venäjäksi, tehostaisi tiedon välitystä ja olisi hyvää asiakaspalvelua.

Tilinpäätös muilla kielillä kuin suomeksi tai ruotsiksi on täysin vapaaehtoista ja olisi osa hyvää asiakaspalvelua. Toisin kuin asiakkaalle tiedottaminen, monet taloushallinnon ohjelmistot ovat käytettävissä englannin kielellä. Sitä, kuinka usein englanninkielistä vaihtoehtoa käytetään hyväksi sekä miten sen käyttäminen sujuu, ei tiedetä. Englanninkielisen vaihtoehdon käyttö luonnollisesti edellyttäisi sekä kirjanpitäjän että asiakkaan englannin kielen osaamista. Venäjänkielistä taloushallinnon ohjelmistoa ei käytetä edes niiden asiakkaiden kanssa, joita palvellaan venäjäksi. Vapaaehtoinen raportointi venäjäksi vaatisi raporttien pohjien luomista venäjäksi ja muita vastaavia toimenpiteitä.

Annetusta palvelusta ja palvelukielestä riippumatta toimistot kohtaavat jonkinlaisia ongelmia maahanmuuttaja-asiakkaita palvellessaan. Suomi palvelukielenä vaatii, että maahanmuuttaja-asiakas tulee toimeen kirjanpitäjän kanssa itselleen vieraalla kielellä. Kun englantia käytetään palvelukielenä, se voi olla sekä kirjanpitäjälle että maahanmuuttaja-asiakkaalle vieras kieli. Toisin sanoen englanti palvelukielenä merkitsee että vähintään yksi - mahdollisesti molemmat - osapuolet kommunikoivat vieraalla kielellä.

Molemmissa tilanteissa muun kuin oman äidinkielen käyttö voi aiheuttaa väärintymmärryksiä sekä palvelun kestoajan venymistä ylimääraisten selittämisten ja/tai tulkin käytön vuoksi. Palvelun kestoajan venyminen voi kuitenkin aiheutua maahanmuuttaja-asiakkaiden - kuten suomalaisasiakkaidenkin - kohdalla taloushallinnon asioiden hallitsemisen puutteesta, ei pelkästään kieliongelmista.

Tutkimuksen mukaan kirjanpitäjien ja asiakkaiden väliset kulttuurierot aiheuttavat yhtä paljon vaikeuksia kuin kieliongelmat. Sellaisia vaikeuksia voidaan vähentää käyttämällä maahanmuuttajahenkilöstöä tai tehostamalla henkilöstön ja asiakkaiden vieraiden kielten ja kulttuurien koulutusta.

Suomalaisten kirjanpitäjien vieraiden kielten (muun kuin englannin) osaamista tulisi kasvattaa. Näin se tukisi kykyä palvella kasvavaa määrää maahanmuuttajajärjityksiä. Jollei näin tapahdu, tilitoimistojen täytyy turvautua kasvavassa määrin maahanmuuttajahenkilöstöön. Tämä vieraiden kielten osaamisen puute sekä maahanmuuttajahenkilöstön huono saanti osoittavat, että Lappeenrannassa on tarve lisätä maahanmuuttajille taloushallinnon koulutusta esimerkiksi toisen as-

teen koulutuksen tai Työ- ja elinkeinotoimistojen kautta, jotta saataisiin uusia kirjanpitoitaitoisia maahanmuuttajia.

Tämä tutkimus tarkastelee tilitoimistojen palvelukieltä tilitoimistojen näkökulmasta. Mitä maahanmuuttaja-asiakkaat itse tuntevat kielipalvelutarjonnasta sekä sen laadusta ja sujuvuudesta, on lisätutkimuksen aihe. Vaikka maahanmuuttajayrittäjien määrä on suhteellisen pieni osa Lappeenrannan yrityskannasta, määrä kasvaa jatkuvasti maahanmuuttajien määrän kasvun myötä. Luonnollisesti maahanmuuttajayrittäjien suomen kielen oppiminen sujuvalle tasolle on tärkeä osa heidän kotoutumistaan. Maahanmuuttajien suomen kielen taito vähentäisi vieraskielisen palvelun tarvetta, mutta kielen oppiminen on pitkäaikainen prosessi. Joka tapauksessa maahanmuuttajien määrä lisääntyy jatkuvasti, joten tarve vierailla kielillä tarjotuille palveluille säilyy ja kasvaa.

## Kuviot

Kuvio 1 Vastaanottajien analyysi .....	40
Kuvio 2 Vastaajan koko .....	42
Kuvio 3 Maahanmuuttajajen henkilöstön käyttö.....	44
Kuvio 4 Tarjotut palvelukielet .....	45
Kuvio 5 Kysytyt palvelukielet.....	46
Kuvio 6 Maahanmuuttaja-asiakkaat tilitoimistojen kokoluokittain .....	47
Kuvio 7 Maahanmuuttaja-asiakkaamattomuuden syy .....	48
Kuvio 8 Maahanmuuttaja-asiakkaan äidinkieli .....	49
Kuvio 9 Kieliryhmän jako tilitoimistoissa.....	50
Kuvio 10 kielitukihenkilön käyttö .....	55
Kuvio 11 Kielitukihenkilön käytön syy .....	56
Kuvio 12 Kielitukihenkilön käyttämättömyyden syy .....	57
Kuvio 13 Kirjanpitäjän valinta .....	58
Kuvio 14 Taloushallinnon ohjelmistojen kielivaihtoehtoja.....	59
Kuvio 15 Vieraankielisten tiedotuspalvelut.....	59
Kuvio 16 Palveluvaikeudet .....	60
Kuvio 17 Nykyiset hyödyllisimmät vieraat kielet .....	61
Kuvio 18 Hyödyllisimmät vieraat kielet 10 vuoden kuluttua.....	61

## Taulukot

Taulukko 1. Suurimmat kansalaisuusryhmät 2010.....	13
Taulukko 2. Suurimmat kieliryhmät vuonna 2010.....	14
Taulukko 3. Vieraskielisten määrä 2001–2010.....	15
Taulukko 4. Lappeenrannan väestö kielen mukaan 31.12.2010.....	16
Taulukko 5. Maahanmuuttajayritykset taustamaan mukaan vuonna 2009.....	20
Taulukko 6. Maahanmuuttaja-asiakkaat käyttävät tilitoimiston palveluja.....	51
Taulukko 7. Tilitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä ja asiakkaiden palvelukieli (kysymykset 10 – 13).....	52

## Lähteet

- Ahvenniemi, J. 2007. Verotuksen kilpailukyky puntarissa. Tilisanomat. 6/2007, 5
- Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat. 3/2008, 59 - 61
- Alhola, K. 2010. Taloushallinnon kietova ja vaativa maailma. Tilisanomat. 4/2010, 40 - 42
- Alhava, S. 2010. Maahanmuuttajista arvokasta työvoimaa tilitoimistoille. Tilisanomat. 3/2010, 67 - 69
- Atsoft Oy Mäkinen 2011. Asteri Kirjanpito - käyttöohjeet.  
<http://www.atsoft.fi/pdf/manuwkp.pdf>
- Baruch, Y. & Holtom, B. 2008. Survey response rate levels and trends in organizational research. Human Relations. DOI: 10.1177/0018726708094863 Volume 61(8), 1139–1160.  
<http://hum.sagepub.com/content/61/8/1139.full.pdf+html>
- Ekonomiliitto. 2011. Liiketoimintaosaaminen. Ekonomi. 1/2011. 26-27 .  
[www.digipaper.fi/ekonomi/59107/preview/index.php?pgnumb=26](http://www.digipaper.fi/ekonomi/59107/preview/index.php?pgnumb=26)
- Etelä-Karjalan ammattiopisto. 2006. Tutkintokohtainen opetussuunnitelma Liiketalouden perustutkinto. <http://www.ekamo.fi/files/docs/ops/merkonomit.pdf>
- Etelä-Karjalan kansalaisopisto. 2011. Opinto-ohjelma 2011-2012. Esite.
- Etelä-Karjalan Liito. 2011. Etelä-Karjalan Toimipaikkarekisteri.  
<http://tpr.ekarjala.fi/> (viitattu 16.2.2012)
- Forsander, A. 2004. Maahanmuuton merkitys väestökehityksen kannalta Tulevaisuusselonteon liiteraportti. Valtioneuvostonkanslian julkaisusarja. 31/2004.
- Helsingin Yliopisto. Kielipalvelut kaiken maailman kieliä.  
[www.helsinki.fi/kksc/language.services/avoimet\\_2.html](http://www.helsinki.fi/kksc/language.services/avoimet_2.html). (viitattu 16.2.2012)
- Holtari, S. 2006. Tilitoimisto ketjuuntuvat vähin äänin. Talouselämä.  
[www.talouselama.fi/uutiset/article166017.ece](http://www.talouselama.fi/uutiset/article166017.ece) (viitattu 16.2.2012)
- Ikkala, J. 2006. Palkkahallinto on tärkeä tilitoimistojen palvelu. Tilisanomat. 3/2006, 33 - 35
- Joronen, T. 2005. Maahanmuuttajat yrittäjinä. Artikkeliteoksessa Matti Hannikainen (toim.): Työväestön rajat. Saarijärvi: Työväen historia ja perinteen tutkimuksenseura 2005, Väki voimakas 18
- Jyväskylän yliopisto. Yliopiston kielikeskus. <https://kielikeskus.jyu.fi/opetus>

Järvenpää, M. & Länsiluoto, A. 2007. Yrityksen kasvu haastaa taloushallinnon ja tilitoimiston. Tilisanomat. 5/2007, 50 - 54

Järvenpää, M. & Länsiluoto, A. 2008. Peruskirjanpitäjästä papiksi ja psykologiksi – taloushallinnon ulkoistaminen haastaa tilitoimiston ja tilintarkastajan. Tilitarkastus. 1/2008, 29 - 35

Kangasvieri, T., Miettinen, E., Kukkohovi, P. & Härmälä, M. 2011. Kieltentarjonta ja kielivalintojen perusteet perusopetuksessa. Tilannekatsaus joulukuu 2011. Opetushallitus. Muistio 2011/3.  
[http://www.oph.fi/download/138072\\_Kielten\\_tarjonta\\_ja\\_kielivalintojen\\_perusteet\\_perusopetuksessa.pdf](http://www.oph.fi/download/138072_Kielten_tarjonta_ja_kielivalintojen_perusteet_perusopetuksessa.pdf) (viitattu 12.1.2012)

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2007a. Yrittäjyyskatsaus 2007. 32/2007

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2007b. Maahanmuuttajayrittäjyys Suomessa - Nykytilanne ja toimenpide-ehdotuksia. Kauppa- ja teollisuusministeriön julkaisuja 6/2007. Helsinki: Edita Publishing Oy

Kielilakikomitea 2000. Kansalliskielten historiallinen, kulttuurinen ja sosiologinen tausta. Työryhmämuisto.  
<http://www.om.fi/uploads/zye6d9qeom5.pdf> (viitattu 17.2.2012)

Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto?. 3. korjattu painos. Helsinki: KY-Palvelu Oy

Kirjanpitoasetus 30.12.1997/1339

Kirjapitolaki 30.12.1997/1336

Koho, C. 2010. Palkanlaskennan prosessikuvaus case: Saimaan talous ja tieto Oy. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu.

KontaktiVerkko Oy. 2011.Loppuraportti: haastattelututkimus. Cursor Oy

Korhonen, I. 2008. Tilitoimiston kirjanpito prosessi. Opinnäytetyö. Kajaanin ammattikorkeakoulu.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro

Lappeenrannan teknillinen yliopisto. 2011. Tervetuloa Kielikeskukseen!.  
<http://www.lut.fi/fi/kike/Sivut/Default.aspx> (viitattu 20.1.2012)

Lith, P. 2005. Taloushallinnon palvelujen kasvuyritykset. Tilisanomat 4/2005, 18-23



Lith, P. 2010. Ulkomaisten yritysten profiili Tilastonäkemys Suomessa toimivista ulkomaalaistaustaisista yrityksistä liitteenä teoksessa Hirvonen, M. (toim.) Suomen kansainvälistyvä harmaa talous, Eduskunnan tarkastusvaliokunnan tilaaman harmaata taloutta käsittelevän tutkimuksen loppuraportti. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2010

Louhiranta. 2011. Lappeenrannassa joka 22. puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Momentti.  
<http://www.momentti.info/fi/Etusivu.iw3?showmodul=149&newsID=f54fafdc-b923-4663-aea6-bc34a3a0e55a> (viitattu 16.2.2012)

LSYP 2011. Toimintaraportti 2010. Lappeenrannan seudun yrityspalvelut Oy.

Maahanmuuttovirasto. 2010. Sanasto.  
<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2754,2761#6> (viitattu 16.2.2012)

Maahanmuuttovirasto. 2011a. Tilastoliite 2010.  
[http://www.migri.fi/download/14605\\_Migri\\_tilastoliite\\_2010.pdf](http://www.migri.fi/download/14605_Migri_tilastoliite_2010.pdf) (viitattu 10.3.2012)

Maahanmuuttovirasto 2011b. Suomessa vakinaisesti asuvat ulkomaalaiset 31.12.2010.  
[http://www.migri.fi/download/14583\\_Suomessa\\_asuvat\\_ulkomaalaiset\\_2010.pdf](http://www.migri.fi/download/14583_Suomessa_asuvat_ulkomaalaiset_2010.pdf)

Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut. Toimialaraportti 1/2011 19.10.2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM:n ja ELY-keskuksen julkaisu.  
[www.tem.fi/files/24829/Taloushallinto2011\\_web.pdf](http://www.tem.fi/files/24829/Taloushallinto2011_web.pdf)

Meuronen, H-M. 2010. Laskentatoimen tradenomien sijoittuminen työelämään. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu

Moliis, P. 2011. Tilitoimistot painivat jatkuvassa työvoimapula. Etelä-Saimaa. 17.10.2011, 9

Myrskylä, P. 2010. Maahanmuutossa suuria vuosivaihteluja. Tieto&trendit. 4-5/2010, 30 - 36

Nieminen, T. 2008. Ei enää pakosta yrittäjäksi. Monitori. 3/2008, 17.  
[http://www.intermin.fi/intermin/periodic.nsf/vwarchivedlookup/23327BDA3DA75C0FC2257544003D492E/\\$file/Monitori\\_3\\_08\\_netti.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/periodic.nsf/vwarchivedlookup/23327BDA3DA75C0FC2257544003D492E/$file/Monitori_3_08_netti.pdf)

Okulov, J. 2007. Venäjältä muuttaneet yrittäjinä Itä-Suomessa. Artikkeliteoksessa Maahanmuuttajat, monikulttuurisuus ja työelämä. Aini Pehkonen (toim.) Kuopion yliopisto. 51 - 80

Paasonen, K., Vilkkonen, J. & Vanhatalo, R. 2006. Koulutuksen ja strategian välinen kytkös. Tilisanomat. 1/2006, 37 - 39

Rapo, M. 2011. Kuka on maahanmuuttaja. Tieto&trendit. 1/2011, 28 - 33

Rissanen, R. & Saalasti, M. 2010. Maahanmuuttajayrittäjyys - keino työllistyä. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu.

Rytsy, A. 2006. Uuden osaamisen aika. Tilisanomat. 5/2006, 51 - 52

Rytsy, A. 2011. EFEE:n toimitusjohtaja Federico Diomeda: tilitoimistot auttavat pk-yrityksiä kasvamaan. Tilisanomat. 2/2011, 64 - 67

Saimaan ammattikorkeakoulu. 2011. Kieliopinnot Saimaan ammattikorkeakoulussa.

<http://www.saimia.fi/fi-FI/koulutustarjonta/kielikeskus/opiskelijalle> (viitattu 20.1.2012)

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. 2009. Research methods for business students. 5<sup>th</sup> ed. Harlow: Pearson Education Ltd

Sisäasianministeriö 2011. Maahanmuuton vuosikatsaus 2010. Maahanmuuttovirasto.

[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/c3eb7f74bb3da845c22578f4002f44d2/\\$file/maahanmuuton\\_vuosikatsaus\\_fi\\_netti.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/c3eb7f74bb3da845c22578f4002f44d2/$file/maahanmuuton_vuosikatsaus_fi_netti.pdf)

Suikkanen, K. 2010. Asiakkuus tilitoimistokonsernissa. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.

Suolanen, J. Maahanmuuttajayrittäjät alkuun ja kasvuun neuvonnalla ja koulutuksella. YritysHelsinki.

<http://www.yrityshelsinki.fi/fi/palvelut/ajankohtaista/288-maahanmuuttajayrittajaejaet-alkuun-ja-kasvuun-neuvonnalla-ja-koulutuksella> (viitattu 3.11.2011)

Suomen Kuntaliitto. 2011. Ulkomaan kansalaiset ja vieraskieliset 2010.

[http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/vaestotietoja/ulkomaalaiset\\_ja\\_vieraskieliset/Sivut/default.aspx](http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/vaestotietoja/ulkomaalaiset_ja_vieraskieliset/Sivut/default.aspx)

Talenom. Palkanlaskenta. [www.talenom.fi/talousosastopalvelut/palkanlaskenta](http://www.talenom.fi/talousosastopalvelut/palkanlaskenta) (viitattu 27.9.2011)

Taloushallintoliitto 2009a. Tilitoimistofaktaa.

<http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tilitoimistofaktaa2> (viitattu 16.2.2012)

Taloushallintoliitto 2009b. Alan ja työtehtävien esittely.

[http://www.taloushallintoliitto.fi/opiskelijat/alan\\_ja\\_tyotehtavien\\_esittely](http://www.taloushallintoliitto.fi/opiskelijat/alan_ja_tyotehtavien_esittely) (viitattu 16.2.2012)

Taloushallintoliitto 2009c. Millaisia vaihtoehtoja on tarjolla?

[www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/millaisia\\_vaihtoehtoja\\_on\\_tarjol](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/millaisia_vaihtoehtoja_on_tarjol) (viitattu 16.2.2012)

Tikkanen, P. 2010. Suomen yritteliän [sic] kansanosat: turkkilaiset. Kauppalehti.

28.07.2010 <http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yritysuutiset/?oid=2010077599> (viitattu 16.2.2012)

Tilastokeskus a. Suomen kansalaisuuden saaneet 1990 – 2010 tietokanta  
[http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=010\\_kans\\_tau\\_101\\_fi&ti=Suomen+kansalaisuuden+saaneet+1990+%2D+2010&path=../Database/StatFin/vrm/kans/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=010_kans_tau_101_fi&ti=Suomen+kansalaisuuden+saaneet+1990+%2D+2010&path=../Database/StatFin/vrm/kans/&lang=3&multilang=fi) (viitattu 16.2.2012)

Tilastokeskus b. Väestö pääasiallisen toiminnan, äidinkielen, ammattiaseman ja sukupuolen mukaan 2009 – tietokanta.  
[http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=027\\_tyokay\\_tau\\_109\\_fi&ti=V%E4est%E4asiallisen+toiminnan%2C+%E4idinkielen%2C+ammattiaseman+ja+sukupuolen+mukaan++2009&path=../Database/StatFin/vrm/tyokay/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=027_tyokay_tau_109_fi&ti=V%E4est%E4asiallisen+toiminnan%2C+%E4idinkielen%2C+ammattiaseman+ja+sukupuolen+mukaan++2009&path=../Database/StatFin/vrm/tyokay/&lang=3&multilang=fi) (viitattu 16.2.2012)

Tilastokeskus 2011a. Väestö. [http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)

Tilastokeskus 2011b. Väestörakenne 2010.  
[http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2010/vaerak\\_2010\\_2011-03-18\\_fi.pdf](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2010/vaerak_2010_2011-03-18_fi.pdf)

Tilastokeskus 2011c. Suomen yritykset 2009. Helsinki: Edita Prima Oy

Tilastokeskus 2011d. Peruskoulun oppilaiden kielivalinnat 2010.  
[http://www.stat.fi/til/ava/2010/02/ava\\_2010\\_02\\_2011-05-25\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ava/2010/02/ava_2010_02_2011-05-25_tie_001_fi.html)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009. Yrittäjyyskatsaus 2009. Työ ja yrittäjyys 54/2009

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010. Yrittäjyyskatsaus 2010. Työ ja yrittäjyys 60/2010

Ulkomaalaislaki 301/2004

Uudenmaan Liitto. 2011. Maahanmuuttajayrittäjyys Uudellamaalla  
Raportti ulkomaalaistaustaisten yritysten määrästä, toimialasta ja yrittäjien kansallisesta taustasta. Uudenmaan liiton julkaisuja E 116 – 2011  
[http://www.uudenmaanliitto.fi/files/4344/Maahanmuuttajayrittajyys\\_Uudellamaalla.pdf](http://www.uudenmaanliitto.fi/files/4344/Maahanmuuttajayrittajyys_Uudellamaalla.pdf)

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 352/2003

Valtioneuvoston asetus yliopistojen tutkinnoista 794/2004

Valtioneuvoston asetus perusopetuslaissa tarkoitetun opetuksen valtakunnallisista tavoitteista ja perusopetuksen tuntijaosta 1435/2001

Vesala, K. & Vihinen, H. (toim.) 2011. Yritysten menestystarinat ja yrittäjyyden edistäminen. MTT. <http://www.mtt.fi/mttraportti/pdf/mttraportti16.pdf>

Viitala, J. 2006. Yrittäjän taloushallinnon perusteet. Helsinki: Tietosanoma Oy

Visma Software Oy. Visma Nova. Esite.  
[www.it-palvelu.net/pdf/Visma\\_Nova\\_Esite.pdf](http://www.it-palvelu.net/pdf/Visma_Nova_Esite.pdf)

Väestörekisterikeskus. 2011. Taskutieto/Fickfakta 2002 - 2011.  
<http://www.vrk.fi/default.aspx?id=102>

Wahlbeck, Ö. Turkkilaiset maahanmuuttajat yrittäjinä Suomessa. Janus. nr 13  
1/2005. [http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0105/artikkeli3\\_0105.pdf](http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0105/artikkeli3_0105.pdf)

YLE Kymenlaakso. 2010. Maahanmuuttajat haluavat yrittäjiksi. 14.10.2010.  
[http://yle.fi/alueet/kymenlaakso/2010/10/maahanmuuttajat\\_haluavat\\_yrittajiksi\\_2057215.html](http://yle.fi/alueet/kymenlaakso/2010/10/maahanmuuttajat_haluavat_yrittajiksi_2057215.html)

#### Henkilökohtainen tiedonanto

Kokkola, E. toimitusjohtaja, Tilitoimisto Eko Oy, Lappeenranta. 20.12.2011

Koso, S. toimitusjohtaja, TiliSari Oy, Lappeenranta. 20.12.2011

Kosonen, R. kielikeskuksen johtaja, Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta 17.2.2012

Kostiainen, L. informaatikko, Tilastokeskus, 7.11.2011

Paakkonen, T. yritysneuvoja, Wirma Lappeenranta Oy, Lappeenranta.  
17.4.2011

Parkkonen, A. toimitusjohtaja, ProTalous Etelä-Karjala Oy, Lappeenranta.  
6.3.2012

Rapo, M. yliaktuaari, Tilastokeskus, 8.11.2011

**Maahanmuuttajayrittäjävetoiset yritykset eräillä toimialoilla 2009**

Lähde: Tilastokeskus 2011c. Suomen yritykset 2009. Helsinki: Edita Prima Oy, 20

<b>Toimialanimike</b>	<b>Yrityksiä lkm</b>	<b>Osuus toimi- alan yrityksistä %</b>
Kahvila-ravintolat	751	38,2
Ravintolat	569	40,2
Kiinteistöjen siivous	335	13,6
Parturit ja kampaamot	279	3,0
Asuin- ja muiden rakennusten rakentaminen	261	3,3
Kääntäminen ja tulkkaus	169	18,8
Kauneudenhoitopalvelut	124	6,5
Ruokakioskit	123	23,9
Kylpylälaitokset, saunat, solariumit yms. palv.	120	7,3
Muu liikkeenjohdon konsultointi	110	5,1
Lääkäriasemat, yksityislääkärit ja vastaavat erikoislääkäripalvelut	102	3,6
Elintarvike-, makeis- ym. kioskit ( $\leq 100\text{m}^2$ )	67	10,2
Varauspalvelut, matkaoppaiden palvelut ym.	48	12,2
Kielikoulut ja -opistot	45	57,0
Kahvilat ja kahvibaarit	42	8,1
Muut koulutusta antavat yksiköt	40	5,7
Olut- ja drinkkibaarit	36	19,8
Huolinta ja rahtaus	33	39,8
Vaatteiden yleisvähittäiskauppa	31	5,9
Muulla luokittelemattomat henkilökoht. palv	30	5,5
Esittävät taiteet	30	5,3
Muut	1986	2,0
<b>Yhteensä</b>	<b>5331</b>	<b>3,9</b>

## Tilitoimistojen palvelut

Kirjanpidon palveluihin kuuluu mm.

- palvelut aloittaville yrityksille, neuvonta ja perustamisasiakirjojen laadinta
- pääkirjanpito
- rahaliikenne
- verkko- ja paperilaskut
- ostoreskontra ja maksatus
- verkko- ja paperilaskutus
- myyntireskontra
- maksuhuomautukset ja viivästyskorkolaskutus
- perintätoimet
- raportointi
- tilinpäätökset ja välitilinpäätökset
- tuloveroilmoitukset
- verosuunnittelu ja verotuksen laskenta
- sähköinen arkistointi
- VPN -yhteydet tilitoimiston ohjelmiin esim Heeros,
- kaupparekisteriasiat
- tulos- ja maksuvalmiussuunnittelu
- yritysjärjestelyiden suunnittelu
- yhtiöoikeudelliset asiat
- lainahakemusten laadinta

Sisäisen laskennan palveluihin kuuluu mm.

- kustannuspaikkalaskenta
- budjetointi
- investointilaskelmat
- kannattavuuslaskelmat
- rahoitus- ja kassavirtalaskelmat
- maksusuunnitelmat ja -järjestelyt
- käyttöpääomalaskelmat
- vaihtoehtolaskelmat

Palkkahallinnon palveluihin kuuluu mm.

- palkanlaskenta
- palkkojen maksatus ja pidätysten tilitykset
- palkkalaskelmien toimittaminen työntekijöille
- tilastojen ylläpito
- viranomaisilmoitukset verottajalle ja vakuutusyhtiölle
- ilmoitukset työmarkkinajärjestöille ja tilastokeskukseen
- palkka- ja muut todistukset
- työehtosopimus- ja eläkeneuvonta
- työ sopimusten laadinta

**Saate ja kysely**

Arvoisa tilitoimiston johtaja,

Opiskelen Saimaan ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikössä laskentatoimeen suuntautuneena. Teen opinnäytetyötä aiheena Tilitoimistojen ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välinen palvelukieli Lappeenrannassa. Lähetän Teille tutkimuskyselyn liitetiedostona.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten tilitoimistot palvelevat maahanmuuttajayrittäjiä. Erityisesti tutkin millä kielellä/kielillä maahanmuuttaja-asiakkaat saavat palveluja. Olisi tärkeätä, että vastaatte tutkimuksen jokaiseen kysymykseen. Myös mikäli Teillä ei ole maahanmuuttajayrittäjiä asiakkaina, vastauksen saaminen olisi tärkeä tutkimuksen kannalta.

Kyselyn täyttäminen vie Teiltä vain noin 10 minuuttia. Jokainen vastaus on arvokas ja tärkeä. Tutkimus toteutetaan anonymisti ja erittäin luottamuksellisesti, eikä tietoja siten anneta ulkopuolisille. Voin lähettää valmiin raportin Teille vuoden 2012 alkukeväästä.

Maahanmuuttaja-asiakkaalla tarkoitetaan opinnäytetyössäni yrittäjää, jonka äidinkieli on joku muu kuin suomi, ruotsi tai saame ja joka myös asuu pysyvästi Suomessa. Siis ulkomaalaiset yrittäjät/yritykset (kuten tytäryhtiöt, sivuliikkeet yms.), joiden omistajat asuvat ulkomailla eivät kuulu tutkimuseeni piiriin.

Kysymyksiin vastataan joko rastittamalla oikea vaihtoehto listasta, valitsemalla oikea vaihtoehto alasvetovalikosta tai vapaalla tekstillä. Kun olette vastannut kaikkiin kysymyksiin, tallentakaa tiedosto koneellenne ja lähettäkää se sähköpostin liitetiedostona minulle osoitteeseen:

[yhteystiedot poistettu]

Voitte tiedustella asiasta lisää minulta puhelimitse [yhteystiedot poistettu] tai sähköpostitse.

Pyydän, että vastaatte mahdollisimman pian, viimeistään **perjantaina 2.12.2011** ennen joului- ja kevätkiireitä!

Kiitän Teitä yhteistyöstä ja toivotan Teille ja henkilöstölle rauhallista Joulua ja menestyksestä Uutta Vuotta 2012.

Colleen Rains

**PERUSTIEDOT****1. Kuinka monta henkilöä yrityksessänne työskentelee?**

- ☐ 1 – 2
- ☐ 3 – 5
- ☐ 6 – 10
- ☐ yli 10

**2. Mikä on henkilöstönne korkein koulutustaso? Ilmoittakaa henkilöstön määrä, joilla on kyseinen tutkinto:**

- ☐ Yliopisto- tai korkeakoulututkinto
- ☐ Ammattikorkeakoulututkinto
- ☐ Opistoasteen ammatillinen koulutus
- ☐ Muu koulutustaso

**3. Kuinka monta maahanmuuttajahenkilöä työskentelee palveluksessanne**

- ☐ Kirjanpitäjänä
- ☐ Tulkkina / kääntäjänä
- ☐ Sekä kirjanpitäjänä että tulkkina /kääntäjänä.
- ☐ Muu työntekijänä, mikä

**4. Jos palveluksessanne ei ole maahanmuuttajahenkilöstöä, miksi?**

- ☐ Maahanmuuttajahenkilöstöä ei tarvita – ei ole maahanmuuttaja-asiakkaita
- ☐ Maahanmuuttajahenkilöstöä ei tarvita – on riittävästi vieraankieliä osaavia
- ☐ Maahanmuuttajahenkilöstöä tarvitaan, mutta ammattitaitoisia maahanmuuttajahenkilöitä ei löydy
- ☐ Muu syy, mikä



**5. Jos palveluksessanne on maahanmuuttajahenkilöstöä, mitä on tärkein syy miksi valitsitte hänet/heidät?**

- ☐ Vieraan kielen taito
- ☐ Vieraan kulttuurin tuntemus
- ☐ Ammattitaidot – maahanmuuttajuudella ei ole merkitystä
- ☐ Muu syy, mikä

**6. Millä kielillä tarjotaan palveluja tilitoimistossanne? [Voitte rasittaa useamman kuin yhden kielen](#)**

- ☐ suomi
- ☐ englanti
- ☐ venäjä
- ☐ viro
- ☐ ranska
- ☐ saksa
- ☐ turkki
- ☐ kiina
- ☐ muu kieli, mikä

**7. Millä vierailla kielillä palveluja on kysytty, mutta Teillä ei ole ollut mahdollista tarjota? [Voitte rasittaa useamman kuin yhden kielen](#)**

- ☐ englanti
- ☐ venäjä
- ☐ viro
- ☐ ranska
- ☐ saksa
- ☐ turkki
- ☐ kiina
- ☐ muu, mikä

**8. Onko Teillä maahanmuuttajayrittäjiä asiakkaina?**

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ei, Miksi? | <input type="checkbox"/> ei kysyntä                                      |
|                                     | <input type="checkbox"/> kysyntä on mutta aika ei löydy                  |
|                                     | <input type="checkbox"/> kysyntä on mutta vieraskieliossaamista ei löydy |
|                                     | <input type="checkbox"/> muu syy   |

**Jos olette rastinut ”Ei”, siirtykää suoraan kysymyksiin 19 - 21.**

- ☐ Kyllä, Valitkaa asiakkaiden äidinkieli ja ilmoittakaa ko. asiakkaiden määrä

- ☐ englanti
- ☐ venäjä
- ☐ viro
- ☐ kiina
- ☐ turkki
- ☐ thai
- ☐ persia
- ☐ saksa
- ☐ muu kieli

**9. Miten usein maahanmuuttaja-asiakkaat käyttävät tilitoimistossanne seuraavia palveluita?**

- |                     |   |
|---------------------|---|
| Kirjanpito          | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Laskutus            | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Maksuliikenne       | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Palkanlaskenta      | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Analysointi         | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Rahoitussuunnittelu | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Raportointi         | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Tilintarkastus      | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Yritysjärjestelyt   | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |
| Muu palvelu         | <input type="checkbox"/> ei lainkaan <input type="checkbox"/> joskus <input type="checkbox"/> usein |

## **PALVELUKIELI**

**10. Kuinka montaa maahanmuuttaja-asiakasta palvelette suomeksi?** ☐

**10a Mitä on yleisin syy palvella asiakasta suomeksi?**

- ☐ Maahanmuuttaja-asiakkaiden riittävä suomenkielen taito
- ☐ Ei ole muuta yhteistä kieltä
- ☐ Muu syy, mikä?

**11. Kuinka montaa maahanmuuttaja-asiakasta palvelette englanniksi?** ☐

**11a Miksi?**

- ☐ Ei ole englanninkielistä osaamista
- ☐ Ei tarvita - englanninkieliset asiakkaat puhuvat riittävästi suomea
- ☐ Hyvän asiakaspalvelun takia
- ☐ Ei ole muuta yhteistä kieltä
- ☐ Muu syy, mikä

**12. Kuinka montaa asiakasta palvelette venäjäksi?** ☐

**12a Miksi?**

- ☐ Ei ole venäjänkielistä osaamista
- ☐ Ei tarvita - venäjänkieliset asiakkaat puhuvat riittävästi suomea
- ☐ Hyvän asiakaspalvelun takia
- ☐ Ei ole muuta yhteistä kieltä
- ☐ Muu syy, mikä

**13. Kuinka montaa asiakasta palvelette muilla vierailia kielillä? ☐****13a Miksi?**

- ☐ Ei ole muuta vieraskielistä osaamista
- ☐ Ei tarvita – muun vieraskieliset asiakkaat puhuvat riittävästi suomea
- ☐ Hyvän asiakaspalvelun takia
- ☐ Ei ole muuta yhteistä kieltä
- ☐ Muu syy, mikä

**14. Mitä seuraavia ”kielitukihenkilöitä” käytätte palvellessanne maahanmuuttaja-asiakkaita? [Voitte rastittaa useamman kuin yhden](#)**

- ☐ Tilitoimiston oma tulkki ja/tai kääntäjä
- ☐ Tulkkipalveluyritys
- ☐ Maahanmuuttaja-asiakkaan puoliso tai muu perheenjäsen
- ☐ Viranomainen (kuten Lappeenrannan seudun yrityspalvelujen, TE-keskuksen tai muun vastaavan organisaation edustaja)
- ☐ Muu, mikä
- ☐ Kielitukihenkilöä ei käytetä

**14a Jos kielitukihenkilöä käytetään, rastittakaa yleisin syy miksi**

- ☐ Maahanmuuttaja-asiakkaan suomen kielitaito ei riitä
- ☐ Maahanmuuttaja-asiakkaan taloushallinnon kieli/sanasto puuttuu
- ☐ Muu syy

**14b Jos kielitukihenkilöä ei käytetä, rastittakaa yleisin syy miksi**

- ☐ Maahanmuuttaja-asiakkaan suomenkielitaito riittää
- ☐ Sopivia kielitukihenkilöitä ei löydy
- ☐ Muu syy

**15. Mikä on tärkein syy kirjanpitäjän valitsemisessa maahanmuuttaja-asiakkaalle?**

- ☐ Kirjanpitäjien aika (resurssi varaus)
- ☐ Kirjanpitäjien ammattitaidot / asiantuntemus
- ☐ Kielitaito
- ☐ Muu syy, mikä

**16. Millä kielillä taloushallinnon ohjelmistoja on mahdollista käyttää tili-toimistossanne? [Voitte rastittaa useamman kuin yhden kielen](#)**

- ☐ suomi ja/tai ruotsi
- ☐ englanti
- ☐ venäjä
- ☐ muut kielet, mitkä

**17. Mitä seuraavia palveluja tarjoatte muulla kielellä kuin suomeksi? [Voitte rastittaa useamman kuin yhden](#)**

- ☐ Internet sivuja
- ☐ Facebook tai vastaavasosiaalisen mediasovellus
- ☐ Asiakastiedotteita, uutiskirjeitä, asiakaslehtiä, blogeja yms.
- ☐ Koulutus- tai muita asiakastilaisuuksia

**18. Kun palvelette maahanmuuttaja-asiakasta, minkälaisia vaikeuksia olette kohdannut? [Voitte rastittaa useamman kuin yhden.](#)**

- ☐ Ei ole vaikeuksia
- ☐ Palvelu vie aikaa
- ☐ Väärinymmärryksiä kielivaikeuksien vuoksi
- ☐ Vaikeuksia liittyen kulttuuri- ja/tai yrityskulttuurieroihin
- ☐ Muu vaikeus, mikä

**19. Mitkä olisivat mielestänne kaksi hyödyllisintä vierasta kieltä tilitoimistossanne nyt?**

- ☐ englanti
- ☐ venäjä
- ☐ viro
- ☐ arabia
- ☐ kiina
- ☐ turkki
- ☐ saksa
- ☐ muu kieli, mikä

**20. Mitkä olisivat mielestänne kaksi hyödyllisintä vierasta kieltä tilitoimistossanne kymmenen vuoden kuluttua?**

- ☐ englanti
- ☐ venäjä
- ☐ viro
- ☐ arabia
- ☐ kiina
- ☐ turkki
- ☐ saksa
- ☐ muu kieli, mikä

**21. Halutessanne voitte kirjoittaa lisätietoja liittyen kysymyksiin yms.**

**Kiitos vastauksistanne!**